جامعة مؤتة
عمادة الدراسات العليا

أثر مقاومة التغيير وتوحيد قواعد البيانات في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على الوزارات الأردنية

إعداد الطالبة
بان قاسم جواد النداوي

إشراف
الأستاذ الدكتور حلمي شحادة

رسالة مُقدمة إلى عمادة الدراسات العليا
إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة
الماجستير في الإدارة العامة/قسم الإدارة العامة

جامعة مؤتة، 2010

الآراء الواردة في الرسالة الجامعية

لا تُعبِّر بالضرورة عن وجهة نظر جامعة مؤتة

الإهداء

إليك أيَّها الرجل الذي اختصر الرجال
إليك يا نجم أَنار الدَّرب وعلمني المُحال
إليك يا والدي يا من أنت للشمس ينال......................أبي الغالي

أهدي عيوني لأجلك مو بس نجاحي
يا فرحتي انتي وبسمتي ولحظة ارتياحي
يلي بكل حرف شفتج يا شمسي وفرحي وصباحي........أمي الحنونة

ولاخواني هدية أكول وأهدي أحلى أشعاري
ياسندي وعوني في مهماتي .... أخويَّ رفعت و صفوان

وأهدي نجاحي لكِ يا حبيبة يا أختي
يا أمل حياتي يا دنيتي وانتي صاحبتي.................. أختي أمل

ومن البداية للنهاية أهدي لأغلى وطن
هذا النجاح وكل شي يرخص وما أبخل بالثمن............بلدي الجريح

حفظكم الله جميعاً وجزاكم عني كل خير في الدنيا والآخرة

بان قاسم جواد النداوي

الشكر والتقدير

تحيه لك يا هاشمي ... من أرض الرافدين ... من أرض حفيد جدك الحسين ... ومن شعب العراق الوفي ... لشعبك يا ابا الحسين ...

بعد شكر الله عز وجل الذي أنعم عليَّ بإتمام هذه الرسالة أتقدمَ بجزيلِ الشكرِ وعظيمِ الإمتنان إلى أستاذي الدكتور حلمي شحادة الذي أشرف على هذه الرسالة، والشكر والتقدير الموصول بالوفاء إلى الأساتذة الكِرام أ.د علي العضايلة، د. حسين العزب، د.خالد ابو الغنم، أعضاء لجنة المناقشة على تفضلِهم قبول مناقشة هذه الرسالة ليسهموا في إنجازها وخروجها إلى النور بأفضل ما يمكن في إطارٍ علميٍ منهجي، وأقدِّم شُكري وتقديري إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة الذينَ لهم فضلُ العلمِ والمعرفة بعد الله فيما وصلت إليه. وشكرا لبلدي الثاني الذي احتظننا وألف تحية وامتناناً له، والشُكر والعرفان لرئيس الهيئة العراقية للحاسبات والمعلوماتية الأستاذ الدكتور عماد الحسيني لدعمه المتواصل لي، والشُكر والعرفان للتي شَجعتني على مواصلةِ الدرب وتجاوز المرحلة رفيقتي الدكتورة مي هيكل رياض، والشكر والتقدير للاستاذ الدكتور أكرم عثمان المشايخي، وشكري موصول إلى رفيقاتي في بلدي العراق، أقدِّم لكم من اشتعالاتي منارات من التحايا لكل من أنارَ دربي بكلمة، أو حرف، أو ساهم في تحقيق هذا النجاح فشكراً لكل من قدّم نفسه ليكون جسراً نسيرُ منه، وننطلق من خلاله.

والله ولي التوفيق

بان قاسم جواد النداوي

فهرس المحتويات

قائمة الجدول

قائمة الاشكال

قائمة الملاحق

المُلخَّص

أثر مقاومة التغيير وتوحيد قواعد البيانات في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على الوزارات الأردنية

بان قاسم النداوي

تهدف الدِّراسة إلى معرفة أثر مقاومة التغيير وتوحيد قواعد البيانات في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، ولكيّ تحقق الدِّراسة أهدافها تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات وكان مجتمع الدراسة جميع العاملين في مشروع الحكومة الإلكترونية الأردنية، وتم اجراء مسح شامل لجميع الوزارات والمؤسسات المشاركة في الحكومة الإلكترونية، وبلغ حجم المجتمع (360) مفردة، وتم استرجاع (340) استبانة كان منها (329) إستبانة صالحة للتحليل الاحصائي بنسبة (94.3%) من الاستبانات الموزَّعة، وتم تحليل البيانات بإستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS)، وقد توصلت الدِّراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:

1- إنّ تصورات المبحوثين لمستوى عدم مقاومة التغيير جاءت منخفضة.

2- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمقاومة التغيير لدى موظفي الوزارات بأبعاده (الإدراك الاختياري، والخوف، وعدم الفهم، والطباع والعادات، ووقت التغيير، والاستقرار) في نجاح الحكومة الإلكترونية.

3- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتوحيد قواعد البيانات ببعديها (معيارية قواعد البيانات، وتكامل قواعد البيانات) لدى موظفي الوزارات في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.

وتوصي الدِّراسة بضرورة الإهتمام بإدارة التغيير ومنحها الصلاحيات الضرورية لمعالجة مقاومة التغيير بصورة مدروسة، بالإضافة إلى التَّركيز على أهميَّة توحيد قواعد البيانات والعمل على تكاملها مع كافة الجهات ذات العلاقة، واستخدام الأوراكل كتطبيق لقواعد البيانات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، وكذلك تفعيل التشريعات القانونية حول الخدمات الإلكترونية.

Abstract

The Impact of Change Resistance and Database Unification on Success of E-government Implementation: An Empirical Study On The Jordanian Ministries

Ban Qasim Al- Nidawi

This study aimed at examining the impact of change resistance and database unification on success of E-government Implementation. To achieve the objectives of the study a questionnaire was developed to collect data. The population of the study consisted of all employees who work in E-government project and a survey was conducted on all ministries and corporations that are parties in E-government.The population composed of (360) respondents, (340) were retrieved and (329) ones were valid for statistical analysis with (94.3%) of distributed ones. The data was analyzed by using Statistical Package for Social Sciences (SPSS). The study has come up with results, the most important were:

1. The perceptions of the employees to the level of not resisting the change was low.
2. There was a statistical significance impact for change resistance involving its dimensions (selective conception, fear, lack of grasp (misunderstanding), habits and characters, time of change, and stability) among ministries employees on success of E-government application.
3. There was a statistical significance impact for database unification involving its dimensions (database standardization, database integrity) among ministries employees on success of E-government application.

The study recommended the necessity for paying attention to change management and give it the necessary authorities to manage change resistance correctly. Besides, focusing upon the importance of data base unification and its integrity with all related parties, using ORACL applications as part of implementing data base related to E-government, and activates legislations concerning E-services.

الفصل الاول

خَلفيةُ الدِّراسة ومُشكِلتُها

1.1 المُقدِّمة:

إنَّ العالم بأسره قد دخل مرحلة متطورة ضمن آفاق عصر المعلومات، بهدف الاستفادة من التقنيات المتاحة في مجال نظم وتقنية المعلومات والإتصالات، الذي أصبح المعيار الأساس الذي تُقاس به درجة تَقُّدم الأمم في القرن الحادي والعشرين، وقد أحدث هذا التّطور انقلاباً في مفاهيم وأساليب كانت حتى يوم قريب من المستحيلات، فهذا التطور السريع غَيَّرَ المفاهيم السائدة في أساليب التّعامل على مستوى الدول والحكومات ومؤسساتها وكذلك الأفراد، بحيث أصبح العالم قرية صغيرة مترابطة، وسمح بتجاوز البعد الزماني والمكاني ليشكل جزءاً حيوياً فاعلاً ومؤثراً في تنفيذ المعاملات.

تعود أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية، إلى ما يصاحب ذلك من تطوير في كافة النّشاطات، والإجراءات، والمعاملات الحكومية الحالية، وتبسيطها، ونقلها نوعياً من الأطر اليدوية أو التقنيَّة الإلكترونية النمطية الحالية إلى الأطر التقنيَّة الإلكترونية المتقدِّمة.

وبالاستخدام الأمثل والاستغلال الجيد لأحدث عناصر التكنولوجيا، ونظم شبكات الاتصال، والربط الإلكتروني الرقمي الحديث، وصولا إلى تطبيق تقنيّة الإنترنت تحقيقاً للتميز والارتقاء بكفاءة العمل الإداري، وارتفاع مستوى جودة الأداء الحكومي عن طريق إنجاز المعاملات إلكترونيا وتوفير الوقت والجهد والمال واختزال الروتين وتحقيق العدالة والدِّقة في تنفيذ الأجراءات الحكومية على المستوى الوطني.

إنّ عملية التغيير الأداري ليست سهلة بالتأكيد، لانها تمسّ مصالح الآخرين وحقوقهم الشخصية، فكلّ تغيير إداري له مقاومة بعضها ظاهر والآخر خفي، وكلٌّ له وسائله وأساليبه في المقاومة، فيجب التعامل بذكاء لتحقيق الأهداف نحو التغيير للحكومة الإلكترونية، بالإضافة الى أنّ أساس عمل الحكومة الإلكترونية هو البيانات

وكيف يمكن تحويلها الى معلومات يستفيد منها كل من الحكومة والمواطن والقطاع الخاص، لإجل إنجاز المعاملات والصفقات التجارية والمعاملات الضريبية وتسديد الفواتير وإصدار جوازات السفر وغيرها من المعاملات اليومية التي يحتاجها المواطن، لذا لابدّ أنْ تُصمَّم قواعد البيانات بصورة دقيقة بما يخدم عمل الحكومة الإلكترونية لسرعة استدعاء المعلومة، أي أنْ تكون هناك قاعدة بيانات لكل خدمة تُصمَّم وفق البيانات المطلوبة لأداء تلك الخدمة للخروج بمعلومات وخدمات مُرْضية للحكومة والمواطن معاً، ونظراً لأهمية الحكومة الإلكترونية من المفيد معرفة أثر مقاومة التغيير وتوحيد قواعد البيانات في تطبيق الحكومة الإلكترونية في الوزارات الأردنية.

2.1 مشكلة الدِّراسة :

تتمثل مشكلة البحث في أنّه قد يوجد مقاومة للتغيير لدى الموظفين، نحو العمل الإلكتروني، بالإضافة إلى أنّ توحيد قواعد البيانات قد يكون لم يصل إلى مرحلة النضج، كون ان برنامج الحكومة الإلكترونية غير مكتمل من الناحية التقنية، وتطبيقها بالطريقة التي تضمن الاستفادة من خدماتها، وهناك تباين في مستويات نجاح الحكومة الإلكترونية في الإدارات المختلفة، كما لمست الباحثة في معاملاتها مع هذه الإدارات، لذا تمثل مشكلة الدراسة في محاولة لبيان العوامل المؤثرة في نجاحها، وبما أنّ المملكة الأردنية الهاشمية تخطو نحو تطبيقها بخطى ثابتة فإنّ مشكلة الدِّراسة قد تكمن في محاولة الاجابة عن أثر مقاومة التغيير وتوحيد قواعد البيانات في مدى تحقيق نجاح الحكومة الإلكترونية في مراكز الوزارات الأردنية.

3.1 أهمية الدِّراسة :

تتبع أهمية هذه الدِّراسة من الآتي:

1. أهمية موضوع الدِّراسة ومساهمته في الاقتصاد الوطني والتنمية الشاملة.
2. كما تأتي أهمية الدِّراسة من قلة الدراسات السابقة التي تبحث في هذه العلاقة،

كما أنّها قد تكون مرجعاً يستفيد منه الباحثون والمهتمون في البحث عن أثر مقاومة التغيير وتوحيد قواعد البيانات في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.

3. تُعدُّ هذه الدِّراسة من بواكير الدراسات في هذا المجال التي تتناول أثر مقاومة التغيير وتوحيد قواعد البيانات في تحقيق نجاح الحكومة الإلكترونية.

4.1 أهداف الدِّراسة:

تهدف الدِّراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1- التعرُّف على مستوى مقاومة التغيير لدى موظفي الوزارات الأردنية.

2- التعرُّف على مستوى توحيد قواعد البيانات.

3- التعرُّف على المتطلبات اللّازمة لإنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.

4- محاولة تزويد القائمين على برنامج الحكومة الإلكترونية بنتائج الدِّراسة عسى أن توفر وسائل علمية تمكنهم من التعّرف على مقاومة التغيير واستنباط السُّبل التي تساعد في كيفية التعامل معها وتقديم المقترحات حول توحيد قواعد البيانات في إطار تطبيق الحكومة الإلكترونية.

5.1 أسئلة الدِّراسة:

تحاول هذه الدِّراسة الأجابة عن الأسئلة الآتية:

1-ما هو مستوى مقاومة التغيير؟

2-ما مستوى تصورات العاملين في الوزارات والمؤسسات الأردنية نحو توحيد قواعد البيانات ببعديه (معيارية قواعد البيانات وتكامل قواعد البيانات)؟

3-ما تصورات المبحوثين حول متطلبات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية؟

6.1 فرضيات الدِّراسة:

نحاول من خلال هذه الدِّراسة اختبار صحّة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسة الأولى :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \le \alpha$) لمقاومة التغيير لدى موظفي الوزارات بأبعاده (الإدراك الاختياري والخوف وعدم الفهم والطباع والعادات ووقت التغيير والاستقرار) في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الست الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \le 0.05$) لبعد الإدراك الاختياري على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية .

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \le 0.05$) لبعد الخوف على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \le 0.05$) لبعد عدم الفهم على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \le 0.05$) لبعد الطباع والعادات على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \le 0.05$) لبعد وقت التغيير على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.

الفرضية الفرعية السادسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \le 0.05$) لبعد الاستقرار على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.

الفرضية الرئيسة الثانية :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \le 0.05$) لتوحيد قواعد البيانات ببعديها (معيارية قواعد البيانات، تكامل قواعد البيانات)، لدى موظفي الوزارات في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.

ويتفرّع من هذه الفرضية الفرضياتان الفرعيتان الآتيتان:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \le 0.05$) لبعد معيارية توحيد قواعد البيانات على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.

الفرضـــية الفرعيـــة الثانيـــة: لا يوجـد أثـر ذو دلالـة إحصـائية عنـد مسـتوى دلالـة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد تكامل قواعد البيانات على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.

الفرضية الرئيسة الثالثة:

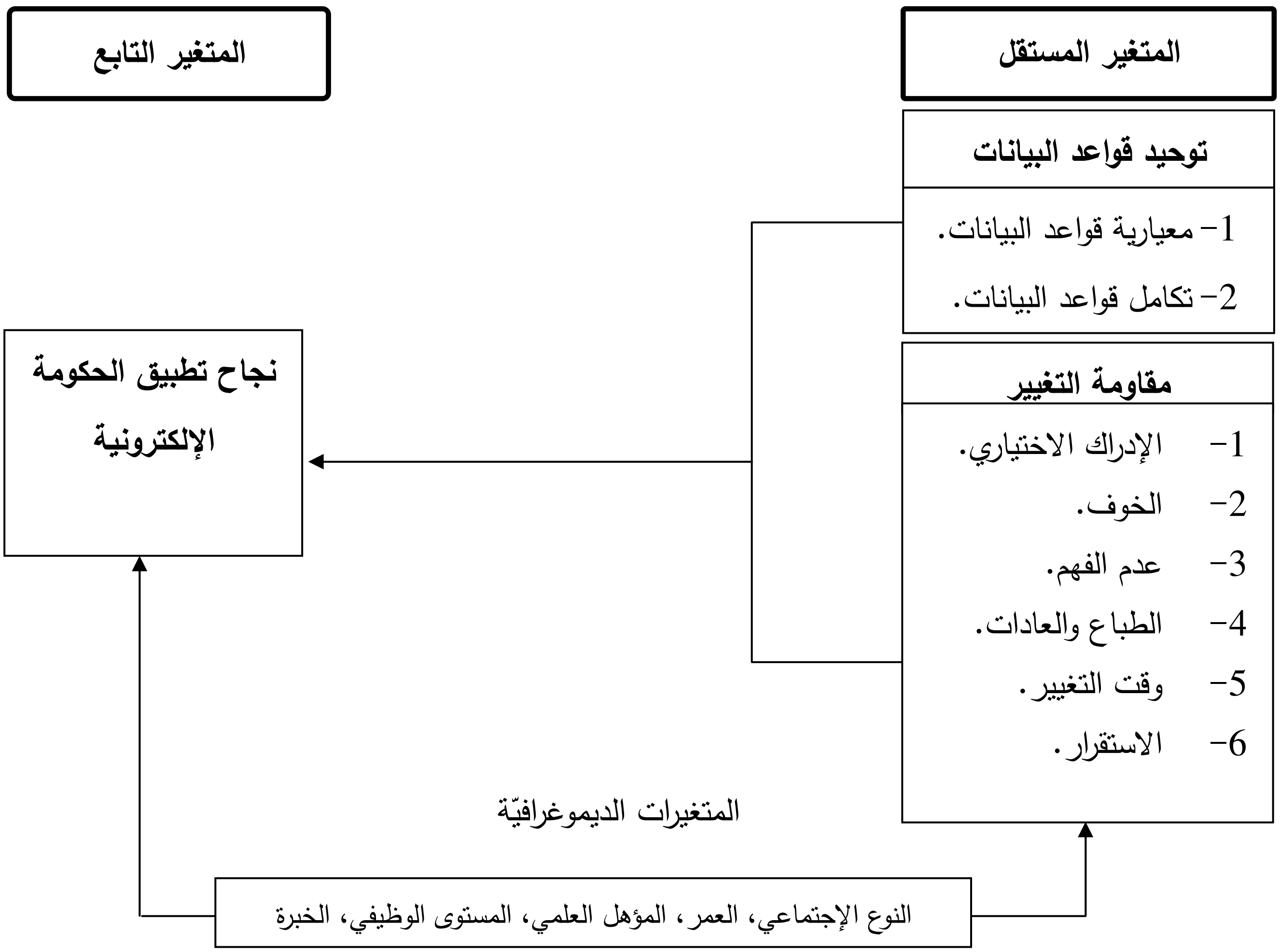
لا توجد فروق ذات دلالـة إحصـائية عند مستوى دلالـة ($0.05 \geq \alpha$) لتصـورات المبحـوثين نحـو مقاومـة التغيير لمـوظفي الـوزارات تُعزْى للمتغيرات الشخصـية والوظيفيـة المتمثلـة فـي (النـوع الإجتمـاعي، العمـر، المؤهـل التعليمـي، المسـتوى الـوظيفي، والخبـرة الوظيفية).

الفرضية الرئيسة الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالـة إحصـائية عند مستوى دلالـة ($0.05 \geq \alpha$) لتصـورات المبحوثين نحو نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية تُعزْى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

7.1 نموذج الدِّراسة:

يُوضِّح الشّكل رقم (1) متغيرات الدِّراسة التي تشمل:



شكل رقم (1)

نموذج الدِّراسة

نموذج الدِّراسة (المصدر: من إعداد الباحثة)

8.1 التعريفات الإجرائية:

1. **مقاومة التغيير:** هي امتناع الموظفين عن التغيير ومقاومة التَّحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية أي الانتقال من المعاملات الورقية الى المعاملات الإلكترونية (عبوي، 2006 :177)، وتقاس من خلال المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين عن فقرات مقاومة التغيير وتتمثل في الأبعاد التالية:
2. **الإدراك الاختياري:** رؤية الفرد لحقيقة التَّغيير نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال خبراته ومداركه (حريم، 2003: 295، عبوي،2006: 177).
3. **الخـوف:** قد يشمل الخوف الاستغناء عن بعض الوظائف بسبب استخدام تكنولوجيا جديدة وما يتبعها من نتائج سلبية في المجالات الاقتصادية، الاجتماعية، والوظيفية (عبوي، 177:2006).
4. **عدم الفهم أو الثقة:** يشمل عدم تَفهُّم الموظف الهدف من الحكومة الإلكترونية وعدم الثقة بنجاحها والجهل التقني بمدلولاتها (الحمادي، 1999 :21).
5. **الطباع والعادات:** التَّمسك بالبيروقراطية والروتين والإجراءات التي اعتاد عليها الموظف طيلة خدمته العامة (الحمادي، 1999 :21).
6. **وقت التغيير:** اختيار الوقت المناسب للتغيير بتوفر الموارد المادية والبشرية والتقنية للتكيف مع التقنية الجديدة (الخطيب، معايعه، 2009: 400).
7. **الإستقرار:** الحفاظ على درجة من الاستقرار الوظيفي والتعاملات مع جهات داخلية وخارجية محددة وذلك بهدف التمكن من التنبؤ وتقليل درجة المخاطر (عبوي، 2006 :177-178).
8. **توحيد قواعد البيانات:** هي المكوِّن الرئيس لنظام عمل الحكومة الإلكترونية بهيكلة حاسوبية مشتركة ومتكاملة تحتوي على بيانات المستفيد النهائي التي من خلالها يحدث التكامل خلال بوابة واحدة للحكومة الإلكترونية وبقاعدة بيانات موحدة لكلِّ خدمة (الحمامي، والعاني، 2008 : 32)، وتقاس من خلال

المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين عن توحيد قواعد البيانات وتتكون من الأبعاد التالية:

9. **معيارية توحيد قواعد البيانات:** تتمثل في إيجاد القواسم المشتركة للبيانات لمنع التكرار وتجانسها.

10. **تكامل قواعد البيانات:** وتحدث من خلال الربط بين كافة الأجهزة التي يتعامل معها المواطن طوال حياته، ممّا يحقق تكامل المعلومات على المستوى القومي ويشمل ذلك (التعليم، الصحة، القوى العاملة، التأمينات، المعاشات، الضرائب، التجنيد، الأمن، البنوك، السجل المدني، السجل التجاري).

11. **نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية :** انتقال تقديم الخدمات الحكومية من الصيغة الورقية الى الصيغة الإلكترونية ، ذلك باستخدام تقنية المعلومات الإلكترونية والاتصالات المتوفرة في الأجهزة الحكومية (القدوة، 2010 : 18).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري:

اولاً- مفهوم الحكومة الإلكترونية :

أ- المفهوم:

إنّ مفهوم الحكومة الإلكترونية ظهر على المستوى العالمي في منتصف التسعينيات، فقد كانت هولندا وكوريا الجنوبية وقبرص وسنغافورة وكندا والولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة في مقدمة الدول التي احتضنت مبادئ الثورة الإلكترونية من خلال التقرير الخاص بتحديث الحكومة الذي صدر عام 1999 (ايفانز،2007).

يعتمد مفهوم الإدارة الإلكترونية على إستخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه التنظيمات أو الاجراءات أو التجارة أو الإعلان، ويُعدُّ هذا المفهوم مدخلاً مهماً لتعريف الحكومة الإلكترونية، وتعرف هذه الإدارة بأنَّها أحدث المداخل للاصلاحات السياسية والادارية حيث تقوم بإغناء الفكر الإداري بمفاهيم تتصل بالمعرفة الإلكترونية وتقنيات الاتصالات والمعلوماتية وبالتأكيد سوف تعكس بوادر النهوض بجودة الأداء، وعقلانية القرارات المختلفة (أحمد، 2009).

عرَّفها باسو (Basu, 2004) بأنّها استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، لزيادة إمكانية الدخول إلى الخدمات الحكومية، ونشرها عبر الشبكة لتعم الفائدة على المواطن والأعمال الخاصة والعاملين.

وعرّفها غرانت وتشاو(Grant and Chau, 2005) بأنّها التَّحول على نطاق واسع لرفع قدرات المنظمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بهدف تطوير خدمات القطاع العام ورفع كفاءة إدارة العلاقة مع الجمهور، ودعم النواحي الاقتصادية والإجتماعية للمواطنين والأعمال والمجتمع المدني. وفي هذا التعريف تَمّ

التركيز على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وعلى الأهداف المرجوَّة من تطبيق الحكومة الإلكترونية.

وعليه تُعنى الحكومة الإلكترونية بتوفير المعلومات والحصول عليها وتوفير الخدمات أو المنتجات بوسائل إلكترونية من وإلى الدوائر الحكومية بسهولة ويُسرْ وبتكاليف وجهود أقل في أي وقت ومكان، وتقديم قيمة إضافية لجميع الأطراف المشاركة (Prins, 2002)، كما أنّها تعني مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين باستخدام الأنترنت، وتُعدّ إدارة شاملة لمختلف أوجه العمليات اللوجستية والأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والعلاقات العامة، وتلبية حاجات المواطن وتنظيم العلاقة بين مؤسسات الدولة والقطاع الخاص والهيئات الرَّسمية وغير الرَّسمية (الطعامنة و العلوش، 2004: 13-14).

يشمل مفهوم الحكومة الإلكترونية مظاهر داخلية وخارجية تتمثَّل في بناء شبكة اتّصال آمنة في المؤسسات الحكومية وفيما بينها، بالإضافة إلى بناء قاعدة بيانات مركزية لزيادة التعاون بين المؤسسات الحكومية وتقديم الخدمات من خلال الإنترنت وإجراء العمليات التجارية الحكومية بصورة إلكترونية، بالإضافة إلى زيادة مستوى الشفافيَّة في التعاملات الحكوميَّة (Moon, 2002, p425)، ويُعرِّفها القدوة (القدوة، 2010 :20) بأنّها إستعمال الهيئات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات، واستخدامها يُبشِّر برفع مستوى الفاعلية والكفاءة للحكومة، ويؤثر على علاقتها بالمواطنين، وعرفها بأنّها حكومة خفية تحتضنها الحكومة الشرعية القائمة في الدولة، بمعنى أنّها تقتنيها ولكن لا تمتلكها حيث المواطن سيد قراره فهو في منزلة الفاعل لا المرفوع من الخدمة والمواطن هنا أيضاً الحاضر الغائب.

وعرَّفها (الباز، 2007 : 29) بأنّها استخدام أحدث الأدوات والأساليب التقنية الإلكترونية الجديدة والمتطورة لإدارة المرفق العام في الدولة، وذلك بغرض رفع كفاءة ومستوى الأداء داخل الإدارات الحكومية بطريقة لائقة سريعة وسهلة، وفي إطار من

الشفافية والوضوح بحيث تُرْضي طالب الخدمة من الحكومة أو جهة الإدارة المتعامل معها.

أمّا (مطر، 2008 :34) فعّرف الحكومة الإلكترونية بإنّها استخدام الإدارة لنظم تكنولوجيا المعلومات بغرض تقديم أفضل خدمة للجمهور في أسرع وقت ممكن.

وعرَّفها (الفيلكاوي، 2002: 19) بقدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين وبين قطاعات الأعمال بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفة عبر شبكة الإنترنت أو وسائل الاتصال الأخرى مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة في أي وقت وأي مكان.

وفي ضوء مساهمة الدِّراسة فإنّ الحكومة الإلكترونية هي إعادة ابتكار الأساليب الفعالة لأداء مهام الحكومات تجاه مواطنيها. فهى تحّول جذري في الأساليب المُتَّبعة لمباشرة أعمالها بكفاءة عالية ودقة متناهية بأقل وقت وتكلفة وجهد وبشفافية عالية بتوفير الخدمات للمواطنين بصورة إلكترونية بدلاً من الورقية والحدِّ من الروتين والبيروقراطية.

ب- الحكومة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات:

هناك صلة وثيقة بين الحكومة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات من تخطيط وتنظيم واتصالات وتوجيه ورقابة وذلك بالاعتماد على الآتي (الطعامنة والعلوش، 2004: 15):

1-الحاسب الآلي (الأجهزة والمعدّات Hardware): حيث يوفر قواعد منطقية لتوثيق البيانات واستخراج المعلومات وتداولها.

2-نظم الاتّصال (الشبكات Networks): يوفر سرعة نقل البيانات والمعلومات بين الوحدات الإدارية والمؤسسات المختلفة دون الحاجة لانتقال الأفراد.

3-البرمجيّات (Software): حيث إنّها توفر صيغ عالية المعرفة من البرمجيّات لمعالجة البيانات وترجمتها إلى معلومات، وقواعد البيانات هي الأساس والتي تمثّل محور الدِّراسة.

ج- أهداف الحكومة الإلكترونية:

يَطْرح مفهوم الحكومة الإلكترونية إسلوباً مبتكراً لمعالجة المشاكل المزمنة لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين والشركات الخاصة والعامة عبر توظيف التقنيات الحديثة في الإتصالات والمعلوماتية خاصة شبكة الإنترنت، وترتبط الحكومة الإلكترونية بالحكومة السيادية كمصدر للمعلومات والخدمات وتعامل المواطنين بوصفهم منتفعين يرغبون في الاستفادة من هذه المعلومات والخدمات الحكومية.

إنّ تحول الأجهزة الإدارية الحكومية إلى نظام الحكومة الإلكترونية يعكس رغبة صادقة لدى هذه الجهات بتحقيق أهداف عظيمة تتفق وثورة المعلومات والاتصالات التي تحياها البشرية في الوقت الحالي، وهو ما ينعكس على شكل أداء الوظيفة العامة أو الخاصة ومن ثم تقديم الخدمات للمواطنين بسهولة ويسر وتكلفة وجهد أقل (عكاشة، 2004 : 39).

ويمكن إيجاز أهداف الحكومة الإلكترونية على النحو الآتي (القدوة، 2010 :27-30)؛ (مطر، 2008: 37-38)؛ (جواد، وأبو زيد، 2007)؛ (بدران، 2004 :35)؛ (Prins, 2002) :

1-تحسين مستوى الخدمات: وذلك من خلال رفع مستوى الكفاءة والفعالية للعمليات والإجراءات داخل القطاع الحكومي.

2-تخفيض التكاليف: إنّ إنجاز الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يحتاج الى كميات هائلة من الأوراق والمستندات كما يحتاج الى العرض على أكثر من موظف للأطلاع عليه، إلا أنّ اتّباع نظام الحكومة الإلكترونية سوف يقل من إستخدام الأوراق كثيراً بالإضافة الى تقليل عدد الموظفين المطلوبين في العمل، وذلك عن طريق تحسين وتطوير وهندسة إجراءات الأعمال، ويتم تسهيل تدفق وسريان

الأعمال بشفافية وسهولة عالية، وتقل الإجراءات والمعلومات المكرَّرة ضمن سلاسل حلقات الأعمال، ويتم التكامل والتبادل الآلي للبيانات.

3-تحقيق الإفادة القصوى لعملاء الحكومة الإلكترونية برفع مستوى رضاهم عن الخدمات التي تُقدَّم لهم.

4-تكوين شراكات ذات مستوى عالي عالميا وإقليمياً ومحليا وكذلك مع الشركات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات.

5-تحسين مستوى حياة المواطن: حيث تساهم تكنولوجيا المعلومات في رفع مستوى حياة المواطن تجاه الأفضل، ممّا أعطى الدول الدوافع لتطبيق النظم التي تساهم في رفع مستوى الديمقراطية لديها (Moynihan, 2004) ومنها تطبيق الحكومة الإلكترونية التي من مبادئها الشفافية والمسائلة حيث إنّ المواطن أصبح مشاركاً فعّالاً في اتِّخاذ القرار وبناء السياسات (Lee and Gong, 2004).

6- مساندة ودعم الحكومة الإلكترونية للقطاع الخاص: حيث إنّها تقدم رؤية واضحة لتوجهات الحكومة الإلكترونية وسياستها المستقبلية، الأمر الذي يُعْطي تصوراً للقطاع الخاص في طريقة التعامل مع هذه السياسات، فضلاً عن أنّ هذا القطاع في تحوله إلى نظام الإدارة الإلكترونية يكون قابلاً للتحديث والإبداع فضلاً عن فتح باب التعامل في التجارة الإلكترونية بين الحكومة وجهات القطاع الخاص على نحو يحقِّق مصلحة للطرفين (حجازي، 2008).

إن الهدف الرئيس الذي تسعى لتحقيقه الحكومة الإلكترونية كما تراه الباحثة هو الإنطلاق بالخدمات الحكومية والخروج بها من نطاقها الجغرافي وإمكاناتها البشرية المحدودة وتوصيلها للمستفيدين في أماكن تواجدهم في المدن والأرياف في وقت قياسي وعلى مدار الساعة (القدوة، 2010).

د- أساسيات بناء الحكومة الإلكترونية :

إنّ الحكومة الإلكترونية تقوم على مجموعة من المبادئ متمثلة في تقديم خدمات تنسجم وحاجات المواطنين وبصورة إنفتاحية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية بكفاءة وفاعلية، وتوفير المعلومات الموثوق بها وأهم هذه الأساسيات (الكيلاني، 2005، ص16)؛ (جواد، وأبو زيد، 2007)؛ (الروابدة، 2003، ص31)؛ (القدوة، 2010 :39-40)؛ (Beynon – Davies and Williams, 2003, p139).

1. الإدارة والتنظيم: وهي فاعلية الإدارة والتنظيم والتنسيق بين مختلف المؤسسات.
2. التدريب والتعليم: ويعتبر من أهم الجوانب الواجب الاهتمام بها من أجل تطبيق الحكومة الإلكترونية ، وذلك بتدريب الكوادر بكافة مجالات تطبيقها (الشهادة الدولية لقيادة الحاسوبICDL، دورات تأهيل في إدارة الشبكات وأمن المعلومات).
3. المواصفات القياسية: وينبغي تحديد مواصفات قياسية يلتزم بها الجميع، لأنّ بناءها يقوم بتنفيذه عدّة جهات.
4. البناء القانوني: ويعني ضرورة وضع بناء قانوني وتشريعي للحكومة الإلكترونية كإصدار بعض القوانين مثل قانون العقود الإلكترونية وقانون الجريمة الإلكترونية وقانون التوقيع الإلكتروني، بالإضافة إلى حل مشكلات قانونية التبادلات التجارية.
5. التوثيق: ينبغي قبل المباشرة بالعمل في الحكومة الإلكترونية عمل إستراتيجية لتوثيق جميع المعلومات والوثائق والنماذج الحكومية مباشرةً عبر الإنترنت من خلال إعداد قواعد بيانات ملائمة ومرنة تنسجم مع كم البيانات القابلة للتحديث المستمر.
6. التواصل: ويتمثل فى توفير المعلومات اللاّزمة للمواطنين على شبكة الإنترنت مع مراعاة تحديث هذه المعلومات بشكل مستمر.
7. أمن المعلومات: تعد مسألة الأمنية من أهم الاعتبارات التي تؤخذ في تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية، حيث يستوجب الأمر وضع مواصفة قياسية

لتـأمين الأجـراءات المنفـذة داخـل الحكومـة الإلكترونيـة، والتعـاون مـع كافـة الجهـات المختلفـة وبخاصـة الأجهـزة الأمنيـة، كمـا ينبغـي وضـع أنظمـة تشـفير خاصـة لتحقيـق الأمـان، حتـى إذا تـم إختـراق نظـام يصـعب إختـراق النظـام التـالي، مـع اسـتخدام العديـد مـن وسـائل التـأمين بدايـة مـن الحـائط النـاري ونظـم التعـرف علـى الاختـراق، وفيمـا إلـى ذلـك الحمايـة مـن الفايروسـات المختلفة.

هـ- الفوائد الملموسة وغير الملموسة للحكومة الالكتونية:

توفر الحكومة الإلكترونية كل ما تحتاجه من معلومات سواء داخل الدائرة الواحدة أم خارجها بالسرعة والكلفة والدقة حيث إنّ هناك مجموعة من الفوائد الملموسة وغير الملموسة على النحو الآتي (الطعامنة والعلوش، 2004):

1- الفوائد الملموسة: تكون هذه الفوائد واضحة ومرئية ويمكن قياسها، منها:

أ. زيادة المخرجات.

ب. تقليل الحاجة إلى التنقُّل.

ج. تقليل الحاجة إلى المقابلات.

د. تقليل عدد المكالمات الهاتفية لإستخدام البريد الإلكتروني.

هـ. حذف الأعمال الروتينية (مثل البحث في الملفات التقليدية).

و. تـوفير العمالـة كنتيجـة لاسـتخدام الـنظم الآليـة أو حـذف بعـض الإجراءات أو خطوات منها.

2- الفوائد غير الملموسة: تعمل الفوائد غير الملموسة أيضاً على توفير الوقت والعمالة، لكنها ذات تاثير محدود على كل منهما وإنْ كانت أكثر صعوبة لعدم وضوحها وصعوبة قياسها، ومنها:

1) الرقابة الأفضل على الأعمال والوقت.

2) تقليل الاعتماد على الوحدات الأخرى بالمنشاة.

3) تبسيط الإجراءات وتقليل النماذج اللاّزمة لتيسير وتدفق العمل.

4) التحسين المستمر في أوضاع ومعنويات العاملين وزيادة درجة الارتياح والرضا على العمل.
5) تقليل الاعتماد على التفاعل المألوف ومتكرر الحدوث بين الأفراد لضمان تحقيق الإدارة الفاعلة.
6) رفع مستوى أداء الخدمات ومن ثم زيادة درجة الرضا والارتياح للعملاء.

و- مهارات الحكومة الإلكترونية :

إنّ بيئة الحكومة الإلكترونية تتطلب تنوعاً واسعاً في المهارات العالية المستوى من أجل استخدام التكنولوجيا الحديثة بفاعلية، ومعنى ذلك أنّ الشخص الذي يمتلك مهارات استخدام المعلومات في هذا المجال يتمكن من (جبر ورزوقي، 2003):

1) تعريف المشكلة بشكل واضح.
2) انتقاء وإيجاد المعلومات المطلوبة.
3) اختيار ادوات تحليل وإدارة معلومات مناسبة.
4) إدراك وتقدير نقاط الضعف في الأدوات والبيانات.
5) إجراء التحليل وتفسير النتائج.
6) أنْ يكون مميزاً للمعلومات المنتجة من قبل الآخرين.

تعتبر المعلومات من العوامل الأساسية في تصميم برنامج الحكومة الإلكترونية ، وهذا يتطلب فريق عمل متكامل يشمل خبراء البرامج والبحث والتطوير والإدارة والعمليات والتكنولوجيا، وبغض النظر عن حجم الفريق فإنّ مشروع الحكومة الإلكترونية يتطلب مجموعة مهارات رئيسة تدعى مجموعة المهارات الخمس (The big five skill set) ومن الصعوبة فصلها عن الممارسة وهذه المهارات هي (La Vigne, 2001):

1. مهارات التحليل (Analytical Skills): تعتبر مهارات التحليل مهمة في كل مرحلة وتبدأ هذه المهارات بتعريف المشكلة وتحديد العمليات التي تغطي احتياجات الحكومة الحالية، ووضع السياسات والممارسات التي تعتبر عوامل

مساهمة في نجاح برنامج الحكومة الإلكترونية، وتتطلب هذه المرحلة ايضاً أنشطة مثل تحليل العملية، ومراقبة النظام، وتحليل لمهارات المشاركين في برنامج الحكومة الإلكترونية، ومعرفة ما يرضي المواطنين من خلال إجراء مسوحات ومراجعة الأداء.

2. مهارات إدارة المعلومات (Information Management Skills): تعتبر المعلومات مصدر تنظيمي مهم وثمين، حيث يمتلك العاملون في إدارة المعلومات هذه المهارات وكيفية التعامل معها، فهم يعرفون المحتوى والصيغة والنوعية والخزن والنقل والوصول والأمان وقابلية الاستعمال للمعلومات ويمكن ملاحظة مهارات إدارة المعلومات من خلال العديد من الوظائف مثل:

أ- خبراء تكنولوجيا المعلومات والمسؤولون عن تصميم الاستمارات والملفات وقواعد البيانات التي تستخدم لعرض وتنظيم البيانات.

ب- الارشيفيون والمكتبيون وخبراء المعلومات خصوصاً في أعمال التصنيف والبحث والحفظ.

3. المهارات التقنية (Technical Skills): إنّ المهارات التقنية العالية هي المطلوبة غالباً لتقديم احتياجات مشروع الحكومة الإلكترونية فهي تعتمد على نوع التحدي لمشروع الحكومة الإلكترونية الذي تواجهه المنظمة، ومع ذلك فإنّ الكثير من الأمور يمكن حلُّها من خلال:

أ- إدارة قواعد البيانات والأفراد.

ب- تصميم وتنفيذ أنظمة تتلائم مع البنية التحتية التقنية المتوفرة.

ج- نقل البيانات من نظام إلى آخر لتصبح ملائمة للاستعمال بطريق جديدة.

د- جعل واجهات التخاطب سهلة الاستخدام من قبل المستفيد لكي يتمكن من إيجاد واستخدام المعلومات.

هـ- إنشاء مستودعات للبيانات لتكامل المعلومات من مصادرها المختلفة لتسهيل استرجاعها واستخدامها.

بالإضافة إلى ذلك فإنّ هذه المهارات تتطلب سلسلة من الجهود التدريبية ليكون الموظف قادراً على:

1) تشغيل الحاسوب.
2) استعمال مُتصفِّح الإنترنت.
3) استعمال البريد الإلكتروني.
4) استعمال مُعَالج النصوص والبرامجيات.
5) خصم الإجراءات والسياسات اللاّزمة للأمان والسريّة.

4. مهارات الاتصال والعرض (Communication and Presentation Skills): هناك حاجة التواصل في كل مرحلة من مراحل الحكومة الإلكترونية للأهداف والنتائج التي يتم التوصل اليها والتّعرف على الحلول، وقد يتطلب الأمر إجراء اللقاءات مع المستفيدين لتوضيح كيف يمكن أنْ يؤثروا في المشروع وتشجيع مساهماتهم بواسطة النشرات الاخبارية وقوائم البريد الإلكتروني، وبهذا تتعدى مهارات العرض إعداد وإيصال المحادثة بشكل مرئي أو غير مرئي لتتمكن من أخذ البيانات المعقدة وتنقيتها لتصبح مفيدة للمستفيدين.

5. مهارات إدارة المشروع (Project Management Skills): يجب توجيه جميع أعمال التدريب لموضوع إدارة المشروع التي تضمن القدرة على التتخطيط والتنظيم وتوزيع الموارد ومتابعة التّقدم وقياس النتائج وتقديم الحلول للمشاكل، كما يوجد طريق آخر لإدارة المشروع: هو طريقة التعامل مع الوقت والكلفة والمخاطرة والنوعية.

ز- العوامل المؤثرة في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية:

هنالك العديد من الدراسات التي ذكرت عوامل متعددة لنجاح الحكومة الإلكترونية منها دراسة (العزام، 2001) ودراسة (الشوا، 2004) و(العبيري، 2006)، وهنالك

العديد من العوامل الحاسمة التي تُؤدِّي إلى نجاح الحكومة الإلكترونية، إنّ توفير تكنولوجيا المعلومات فقط لا يعني أنّ هناك حكومة الكترونية، بل هناك عوامل النجاح الحرجة الداخلية والخارجية، وفيما يلي استعراض أهم العوامل التي لها دور رئيس في دعم الحكومة الإلكترونية (أحمد، 2009)؛ (الصيرفي، 2006)؛ (الريامي، 2003)؛ (Wagner, 2003, p14)؛ (Chadwick and Christopher, 2003, p272)؛ (Ho and Pardo, 2004, p3)؛ (Carrow, 2002, p15):

أولاً: التخطيط الاستراتيجي: إنّ وضوح الرؤية الإستراتيجية للمدراء في المنظمات الحكومية والاستيعاب لمفهوم الحكومة الإلكترونية من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل وتطوير تؤثر على تطبيق الحكومة الإلكترونية.

ثانياً: دعم الإدارة العليا: إنّ للقيادة دوراً مهماً في توجيه مشروع الحكومة الإلكترونية، حيث إنّ القيادة القوية ضرورة لنجاحها، فهي توفر الدّعم على كافة المستويات الحكومية، مع إشراك المواطنين وتلبية متطلباتهم، بالاضافة إلى العمل على توفير التعاون بين المؤسسات والدوائر الحكومية، وإظهار الرغبة في مشاركة الجهات العليا بضرورة إنجاز ومتابعة مشاريع الحكومة الإلكترونية، وإعادة هندسة الأعمال بما يتلائم والتركيز على المواطن لا على الأنظمة البيروقراطية.

وعلى هذا الاساس فإنّ القيادة هي التي تضمن للحكومة الإلكترونية الالتزام طويل الأمد بالموارد المالية والقوى البشرية والخبرة الفنية.

وهنا يجب أنْ نحدد نوعين من القيادة: هما القيادة السياسية والقيادة التنفيذية، فالقيادة السياسية يجب أنْ يكون لديها المبادرة في إصدار تعليمات تهدف إلى تبني حكومة إلكترونية ودعمها مادياً ومعنوياً.

أمّا القيادة التنفيذية فيقع على عاتقها توجيه جميع قطاعات الاقتصاد، في مجال الحكومة الإكترونية نحو تحقيق الهدف، فعليها تحديد الأدوار ومتابعة سير العمل واتخاذ الخطوات الصحيحة والتأكد من دفع المتغيرات اللازمة لترجمة

الخطط المرسومة الى واقع ملموس، والأهم من ذلك تتبع أداء الظرف الزمني لتنفيذ الخطط المرسومة.

ثالثاً: الحاسبات الآلية والشبكات: تحتاج الحكومة الإلكترونية إلى وجود عددٍ كافٍ من الحاسبات الآلية، لكي يتمكن الموظفون والمستفيدون من تنفيذ الأعمال، ويقوم الموظف بتقديم الخدمة للمستفيدين من خلال شبكة إلكترونية آمنة ترتبط بها هذه الحاسبات الآلية، ويجب أنْ ترتبط هذه الحاسبات بشبكات داخلية تمكنها من الاتصال فيما بينها بحيث يتيح لكل وحدة (Node) مربوطة بهذه الشبكة للاستفادة من البيانات والمعلومات التي تتيحها الشبكة، وغالباً ما تحتوي الشبكة على جهاز حاسب رئيس يسمى الخادم (Server) تكون مهمته الأساسية إتاحة التطبيقات والبرمجيّات المختلفة لأي جهاز مربوط على الشبكة التي تدعى محطات العمل (Work Station) ثم الاتصال بشبكة الإنترنت، بالإضافة إلى نظم التشغيل وأدوات إدارة البيانات وتطويرها.

والشبكات اللازمة لمشروع الحكومة الالكترونية هي (حجازي، 2008):

1- شبكة الانترنت: تتكون من عدد كبير من الحاسبات مرتبطة بعضها مع بعض ومتواجدة في أنحاء كثيرة من العالم ويحكم ترابط تلك الاجهزة بمجموعة بروتوكولات موحدة تسمى (TCP/IP).

2- شبكة الانترانيت: هي عدد من الحاسبات مرتبطة مع بعضها ضمن مؤسسة ما ولكنها تستخدم نفس اسلوب عمل الانترنت وغير متصلة بها (شبكة حاسبات لشركة معينة لها فروع في عدة دول متصلة ببعضها وغير متصلة بالانترنت) والغرض منها هو رفع كفاءة العمل الاداري وتحسين آليات مشاركة الموارد والمعلومات والاستفادة من تقنيات الحواسيب المشتركة. وتقدم شبكة الانترانت خدمة الدخول إلى شبكة الانترنت مع منع العكس وبذلك تؤمن الانترانت ما يطلق عليه جدار النار (Fire-Wall) حول محتوياتها مع حق وصول العاملين إلى مصادر المعلومات الخارجية على الانترنت.

3-شبكة الاكسترانت: وهي مكونة من مجموعة شبكات انترانت مرتبطة مع بعضها بواسطة الانترنت مع الحفاظ على خصوصية كل شبكة (انترانت) ومنح أحقية الشراكة بين بعض الخدمات والملفات فيما بينها بالاضافة إلى وجود وحدة حماية الشبكة من القراصنة والمتسللين على الشبكات.

رابعاً: التدفق الإداري للبيانات والأرشفة: يعد التدفق الإداري للبيانات والأرشفة الإلكترونية أحد المقومات الأساسية التي تعتمد عليها الحكومة الإلكترونية في عملية تدفق البيانات، بين مستويات الإدارة المختلفة داخل المؤسسة الواحدة وفي اتجاهات مختلفة، أي تداول المعلومات قدر الإمكان من أعلى المستويات الإدارية إلى أدناها، ثم العكس بحيث يمكن إدخال البيانات والمعلومات ونقلها إلى كل الموظفين ذوي الاختصاص والعلاقة كل بإختصاصه.

خامساً: تنمية وتأهيل الموارد البشرية: من العوامل الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية هو تدريب وتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية للموظفين جميعهم كلاً حسب تخصصه، وهذا ولدَّ تنافس بين القطاعين العام والخاص للحصول على هذه الموارد، إنّ تنمية الموارد البشرية كما يرى الخبراء المختصون لغرض التحول إلى الحكومة الإلكترونية يجب ان يتم في ضوء الأهداف التالية (GAO, 2000, p18)؛ (حجازي، 2008):

1-إعادة النظر في هيكلة الموارد البشرية في كافة الإدارات على نحو يعكس مدخلاً حديثاً في إدارة وتنمية الموارد البشرية لتتناسب مع متطلبات الحكومة الإلكترونية.

2-الإهتمام بالبعد الاجتماعي في تنمية الموارد البشرية كون العنصر البشري من أهم ركائز رأس المال الإجتماعي.

3-إعداد خطط الموارد البشرية التي تحدد الخبرات والمهام المطلوبة وتحديد معايير الأداء لها.

4-تحديد الاحتياجات التدريبية وفقاً لأساليب فاعلة.

5-تنمية أساليب وبرامج تفعيل مشاركات الأفراد في بحث مشاكل العمل وحثهم على الاقتراح والابتكار والتطوير لتحقيق أهداف برنامج الحكومة الإلكترونية.

سادساً: تحقيق مبدأ الشفافية والتطبيق الأمثل للواقعية: يعتبر عنصر الشفافية من السمات الهامة الذي عن طريقه يمكن لأي موظف يعمل في مجال الحكومة الإلكترونية، أنْ يعلم بكل التشريعات وسهولة فهمها ووضوح لغتها ومرونتها بالإضافة إلى تبسيط الإجراءات ونشر المعلومات والإفصاح عنها وسهولة الوصول إليها من قبل العاملين جميعهم في الحكومة الإلكترونية ويحقق نظام الحكومة الإلكترونية الشفافية الكاملة لجهة الإدارة من خلال الإتاحة الكاملة والمتساوية لكافة المعلومات المرتبطة بالقرارات والإجراءات الحكومية لكافة المؤسسات والمستفيدين.

يُعد توفر الشفافية الإدارية من أهم متطلبات مكافحة الفساد الإداري وإنّ زيادة درجة الشفافية تساهم إلى حد بعيد في زيادة درجة الثقة التي يمنحها المواطنون للعاملين في القطاع الحكومي، ويجب أنْ يتضمن مشروع التحول إلى الحكومة الإلكترونية مفهوم الشفافية في كافة المراحل، لأنّه من غيرها لايمكن لمشروع الحكومة الإلكترونية أنْ يحق النجاح (إبراهيم، 2008).

سابعاً: التفويض: إنّ عملية التفويض تتطلب من المدير مهارة فائقة في ممارستها فهو حين يفوض السلطة لمرؤوسيه يجب أنْ يمنحهم حرية التَّصرف التي تكفل لهم تنفيذ الأعمال التي فوضهم بها واختيار الطريقة التي يرون أنّها ملائمة لتحقيق أهداف العمل من الحكومة الإلكترونية ، ولقد ازدادت أهمية التفويض لما تشهده منظمات القطاع العام من تغيرات كثيرة وسريعة في مجال التقدم التكنولوجي، فالمنظمات الآن تقوم بالعمل نفسه بأفراد أقل، ولذلك فهي بحاجة لتسهيل الفرص لكل عضو من أعضاء المنظمة لتحقيق أكبر قدر من أهدافها (العبيدين، 2004).

ثامناً: الثقافة الإلكترونية : تلعب الفجوة الرقمية بين المواطنين دوراً مهماً يجب مراعاته من خلال تصميم قنوات الاتصال السهلة ومراعاة الثقافات المنتشرة وتشير كذلك إلى منظومة القيم والاتجاهات والمهارات والمعارف والتقاليد وقواعد العمل

التي يشترك فيها العاملون كلهم بصورة واضحة ومميزة في المنظمة الخاصة أو العامة المرتبطة بكيفية التعامل مع تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات الحديثة المرتبطة بشبكة الإنترنت بغية إنجاز الأعمال الإدارية المختلفة وإيصالها إلى المستفيدين النهائيين منها، وتظهر الثقافة الإلكترونية وتتطور مع نمو وتطور المنظمة في سياق تفاعلها مع النسيج الاجتماعي والاقتصادي والثقافي الذي تتواجد فيه ومن خلال الأفراد العاملين في المنظمة الذين يجلبون اليها قيمهم وتقاليدهم وعاداتهم التي تساهم في التأثير على الثقافة، ويعتبر التعاون الايجابي بين الأفراد والإدارات داخل المنظمة وترك الاعتبارات الشخصية من عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية، حيث يتّسم العمل في الحكومة الإلكترونية بالتّفاعل والتماسك كالعمل بروح الفريق وذات توجهات نحو العلاقات والتعاون والحرية الفردية ومراعاة المبادئ الإنسانية بين العاملين، إنّ التحول الإداري من العمل بالطريقة التقليدية (الورقية) إلى العمل بالطريقة الإلكترونية يرتبط كل الارتباط بالأثر الذي تتركه الثقافة الإلكترونية، وهذا يعني إجراء التغيرات في العمليات والتكنولوجيا والممارسات والقيم التي تتضمن الإستراتيجيات والأهداف والفلسفات وكذلك الاعتقادات والإدراكات، كما يوصي تقرير هيئة الأمم بتطبيق برنامج توعية وتعليم للمجتمع بصورة خاصة (جبر و رزوقي، 2003) ؛(أحمد، 2009)؛ (United Nations, 2002).

تاسعاً: توفر قواعد البيانات والمعلومات: إنّ قواعد البيانات هي المكون الرئيس لنظام عمل الحكومة الإلكترونية وهي مشكلة بحثنا هنا حول توحيد قواعد البيانات الذي يقود إلى نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية وبدون قاعدة بيانات قوية لايمكن للحكومة الإلكترونية أنْ تعمل، وسنأخذ قواعد البيانات بشئ من التّفصيل من حيث المفهوم والأهمية.

قواعد البيانات:

أ. المفهوم:

لقد أصبحت المشكلة الرئيسة التي تواجه مستخدمي الحاسبات الإلكترونية الآن هي كيفية تنظيم البيانات وتخزينها بطريقة منظمة ومرتبة بحيث يمكن استرجاعها في المستقبل، ممّا أدى إلى تطوير فكرة ملفات البيانات المستقلة المستخدمة في تخزين مجموعة من البيانات، ومن ثم ظهر تنظيم يربط بين الأنواع المختلفة لملفات البيانات يعرف بأسم قواعد البيانات وقد نشأت في بداية السبعينات وكل المراحل التطويرية التي مرت بها بقيت على أسسها ومفاهيمها الثابتة من حيث المعمارية وأسلوب التعامل، وفي كثير من الكتب يصفونها بمخزن كبير للبيانات يمكننا الاستفادة منه في الإجابة عن استفساراتنا، أو أنّها مخزن لحفظ الملفات الإلكترونية، وهي عبارة عن مجموع بيانات مترابطة داخلياً ومخزونة بدون تكرار مؤذٍ أو غير ضروري لخدمة تطبيقات متعددة على أنْ يكون الخزن مستقل عن البرامج التي تستخدم هذه البيانات (الحمامي، والعاني، 2008 :21)، (العاني، وجواد، 2008 : 156).

وعرفها (الهميلي، 2005 : 34-35) بأنّها مجموعة من البيانات التي نظمت بشكل متكامل بهدف تلبية احتياجات عدد من المستفيدين في المنشأة وذلك للقيام بمهام أعمالهم، وتعد قاعدة البيانات أساس أيّة نظام معلوماتي سواء كان هذا النظام يدوياً أم ألياً، كما عَّرفها (خشبه، 1999: 7) بأنّها تحقق التنظيم الأمثل لملفات البيانات ومن ثم إمكانية إسترجاعها بسهولة ويسر بواسطة نظم استرجاع المعلومات المختلفة التي يمكنها عرض وتلخيص المعلومات المطلوبة بكفاءة عالية وسرعة فائقة في أزمنة بسيطة مع توفير الأمن والحماية الكافية ضد فقد أو تلف البيانات المخزنة بقاعدة البيانات، أمّا (القاضي، والبشيتي، 1997 : 18) فعرفها بأنّها تستخدم لربط البيانات وذلك لتسهيل عملية معالجة هذه البيانات وتطوير عملية المعالجة بسرعة وبأقل تكلفة، وعَّرفها (مطيع، وأخرون، 2007 : 23) بأنّها عبارة عن مخزن للبيانات أو مجموعة من البيانات والمعلومات ذات العلاقة المترابطة.

من الأهمية هنا الإشارة إلى الفرق بين البيانات (Data) والمعلومات (Information)، فالبيانات هي عبارة عن حقائق أولية ونقصد بالأولية بأنّها حقائق لم يتم معالجتها بعد لتعطي معانيها، من ناحية أخرى إذا تم معالجة هذه الحقائق فإننا نحصل على معلومات (Information) إذن هي بيانات معالجة لتعطي معنى (الحمامي، والعاني، 2008 :21).

وممّا سبق ستعرِّف الدِّراسة قواعد البيانات بأنّها المكون الرئيس لنظام عمل الحكومة الإلكترونية بهيكلة حاسوبية مشتركة، ومتكاملة تحتوي على بيانات المستفيد النهائي، وكذلك على بيانات عن البيانات التي من خلالها تكون البيانات متكاملة ويمكن إدارتها، ويكون ذلك من خلال بوابة واحدة للحكومة الإلكترونية، وبقاعدة بيانات مُوَحَّدة لكل خدمة.

ب. أهمية قواعد البيانات :

تتمثل أهمية قواعد البيانات كما يرى كل من (مطيع وآخرون، 2007 : 24)؛ (خشبه، 1999: 8)؛ (القاضي والبشيتي، 1997: 18-20)؛ (الهميلي، 2005 : 35)؛ (Laudon and Laudon, 2004, p454)؛ (Elnaggar and Al-Jnabi, 2004, p103) بالآتي:

1- عدم تكرار البيانات المتشابهة: ونقصد بالتكرار هو وجود نفس المعلومة في أكثر من ملف، إنّ كل قسم يسلك الطريقة اللّامركزية ممّا يسبب تكرار البيانات وهو أمر مرفوض، لأنّه مكلف من ناحية الزمن والمال ويستهلك مساحات خزنية إضافية وكذلك فقدان سلامة البيانات وشواذها.

2- تكامل البيانات: تخزين جميع البيانات بكافة الأنشطة في تطبيق معين بطريقة متكاملة ودقيقة بالإضافة إلى تصنيف وترتيب هذه البيانات بحيث يمكن استرجاعها في المستقبل بيسر.

3-الأمن والخصوصية: منع الأفراد غير المسموح لهم بالدخول إلى الشبكة من خلال مجموعة من الإجراءات والسياسات والمقاييس الفنية لمنع العبث أو السرقة أو تدمير المعلومات.

4- توفير بيئة معالجة متعددة المستخدمين: تسمح قواعد البيانات لعدة مستخدمين التعامل والوصول إليها في نفس الوقت.

5- تخزين كم هائل من البيانات: حيث تتجاوز الإمكانيات البشرية في تذكر تفاصيلها ومن ثم إمكانية إجراء بعض العمليات والمعالجات التي يستحيل تنفيذها يدوياً.

6- مشاركة البيانات: تميل قاعدة البيانات إلى المشاركة بين جميع المستخدمين المسموح لهم الوصول للبيانات في المنشأة، فكل قسم وظيفي يزود برؤية خاصة تسمى رؤية المستخدم، بالإضافة إلى الربط بين المؤسسات لتبادل المعلومات فيما بينها من الأمور التي تسعى الحكومة الإلكترونية إلى تحقيقها، إنّ هذا الجانب تعوقه في المملكة الأردنية الهاشمية عوائق حيث تعتبر امتلاك المعلومة هو قوة للمديرين بالاضافة إلى ضعف تفعيل التشريعات، وكل مؤسسة تعمل بصورة مستقلة في برمجيّات قواعد البيانات.

7- قابلية استدعاء البيانات وسرعة الإجابة: إنّ الطرق المتعددة لاسترجاع كل عنصر بيانات في قاعدة البيانات يعطي المستخدم مرونة أكثر في توطين واسترجاع البيانات.

8- استقلالية البيانات: وهذا يعني فصل عملية وصف البيانات عن البرامج التطبيقية التي تستخدم هذه البيانات ويمكن تغيير أو تطوير البيانات دون تغيير البرامج التطبيقية.

ج. خصائص المعلومات في إطار التكنولوجيا الرقمية:

تمتلك المعلومات الرقمية خصائص ومواصفات تختلف عن المعلومات غير الرقمية وتتمثل بالآتي: (الطعامنة والعلوش، 2004)

1) إمكانيـة الوصـول Accessibility: سـهولة وسـرعة الحصـول علـى المعلومـات التـي تشـير الـى زمـن استجابة النظـام للخدمات المتاحـة للاستخدام، إنّ كميـة المعلومات ليست مقياساً مطلقاً ولكن يمكن اعتبارها علاقة تتناسب بين قيمة وتكلفة المعلومات.

2) التوقيـت Timeliness: يعنـي أنْ تكـون المعلومـات مناسـبة زمنيـاً لإسـتخدامات المسـتفيدين خـلال دورة معالجتهـا والحصـول عليهـا (الادخـال، المعالجـة، المخرجـات) ولا يتحقق ذلك إلا باستخدام الحاسب الإلكترونـي للحصـول علـى معلومات دقيقة وملائمة لاحتياجات المستفيدين في توقيت مناسب.

3) الدِّقة Accuracy: وتعنـي أنْ تكـون المعلومـات فـي صـورة صـحيحة خاليـة مـن أخطاء التجميع والتسجيل ومعالجة البيانات أيْ هي درجة خلو المعلومات من الأخطـاء التـي تتعلـق بالأخطـاء الصـريحة التـي سـببتها بيانـات معينـة أو الأخطاء الضمنية الناتجة عن المعلومات غير الملائمة زمنياً.

4) وثاقـة الصـلة Relevance: هـي الصـلة الوثيقـة بمقيـاس كيفيـة ملائمـة نظـام المعالجـة لاحتياجـات المسـتفيد بصـورة جيـدة وهـذه الخاصـية يمكـن قياسـها بشمول المعلومات أو بدرجة الوضوح التي يعمل بها نظام المعالجة، بالإضافة إلى الوضوح والمرونة وعدم التحيز وقابلية القياس والشمول.

د. تكامل قواعد البيانات:

إنْ جميع الحكومات الإلكترونية تمتلك كمية كبيرة من المعلومات، لاسيما بيانات تخص المواطنين والمؤسسات التي تكون موزعة في مستودعات كثيرة، مملوكة لمراكز مختلفة وللإدارة المحلية، قسم من هذه البيانات متاحة وقسم منها سرية، وكل هذه المستودعات تم تصميمها بشكل مختلف وتدار من قبل مؤسسات تستخدم سياسات ومعايير مختلفة، لذلك فإنّ تكرار نفس المعلومات يؤدي الى تناقض، حيث يكون لكل معلومة أكثر من قيمة مختلفة.

هذه الحالة غير مقبولة حيث تؤدي إلى حدوث اختلافات أثناء التطبيق نظراً للحاجة الى استرجاع معلومات من أكثر من مستودع للبيانات، وحيث إنّ معظم هذه المستودعات لم تبنَ أصلا على قاعدة بيانات (لا تحتوي على تركيب واضح ومرئي) لكنّها جزء من نظام، لهذه الأسباب فإنّ تكامل قواعد البيانات اصبح له الاولوية القصوى وشرط اساس لتنفيذ الحكومة الإلكترونية (الحمامي، والعاني، 2008).

عندما تحتاج مجموعة من الأنظمة غير المتجانسة إلى التعاون فمن الضروري وضع هيكلية مناسبة لغرض السماح للتحديث على النظام بالانتشار الى كل الأنظمة المتعلقة مثال بسيط يوضح هذه المعلومة: لنفرض أن مواطن ذهب الى دائرة البلدية وقام بطلب تحديث عنوانه، فإن هذه الدائرة يجب أنْ تخبر الجهات المعنية الأخرى بتحديث عنوان المواطن.

المسألة هنا تكمن في البيانات المكررة الموجودة في الأنظمة المكررة المتعاونة مع بعضها: فلو كانت منظمة كنظام فريد من نوعه باستخدام قاعدة بيانات مشتركة، فإنّ أي تحديث على البيانات سيكون متاحا مباشرة لكل النظم الأخرى، لكن بدلا من ذلك فإنّ النظم صممت بأوقات مختلفة، وفي كثير من الأحيان إنّ البيانات المكررة قد تم فرضها بواسطة القيود القانونية والتنظيمية للمؤسسات، إنّ الغرض من التعاون بين الأنظمة هو لغرض عدم ملاحظة أي تأخير في التعديل على البيانات وبدون إعادة بناء قاعدة بيانات مشتركة، والذي في الحقيقة يعتبر مستحيلا، لأنّ معظم النظم الموجودة في الحكومة الإلكترونية هي نظم قديمة (Prins, 2002)؛ (الحمامي، والعاني، 2008).

هـ. علاقة قواعد البيانات بالحكومة الإلكترونية:

يمكن تشبيه قاعدة البيانات بمثابة الطعام الذي يحيا به الإنسان، وهذا يعني هلاكه بدونه، وبدون قاعدة البيانات تكون شبكة الحكومة الإلكترونية، عبارة عن نظام آلي ليس لديه مادة معلوماتية يعمل عليها ويعطي نتائج وبيانات وغيرها (حجازي، 2008: 51).

تعتبر قواعد البيانات وأصناف المعلومات من الأسس الرئيسة لنظام الحكومة الإلكترونية، بل إنّ تقدم الدول أصبح يقاس بمقدار ما لديها من بيانات ومعلومات وبحسن استخدامها لها في مختلف المجالات، وعن طريق شبكة المعلومات يستطيع مُتَّخذ القرار أو واضع التشريع أن يحصل بسرعة فائقة على المعلومات والبيانات اللازمة لنجاحه في اتخاذ قراره أو سن تشريعه وذلك سواء تمثلت هذه المعلومات في حقائق علمية أم واقعية، ولا شك أنّ كفاءة القرار أو القانون المتخذ تعتمد إلى حد كبير على صحة وشمول وسرعة ورود المعلومات المستند إليها عند وضعه (القدوة، 2010 : 166)؛ (حجازي، 2008: 51).

و- معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

إنّ المعوقات تزداد دوماً بأزدياد حجم أي مشروع ومقدار التغيير فيه والخدمات التي يقدمها وتعدد الأطراف المستفيدة ولا يخفى أنّ مشروع الحكومة الإلكترونية ستكون معوقاته كبيرة منها ضعف انتشار التقنيات الحديثة للاتصال، قلة التشريعات القانونية اللّازمة للمعاملات الإلكترونية والبطء في إصدارها بالإضافة إلى الأمية الإلكترونية، وضعف البنية التحتية وضعف الوعي العام بأهمية ومزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية (إبراهيم، 2008)؛ (الخالدي، 2007)؛ (عامر، 2007).

ومن هذه المعوقات التي تواجه الحكومة الإلكترونية نوردها في النقاط التالية:

1-المعوقات المالية: يحتاج مشروع الحكومة الإلكترونية إلى إمكانيات مادية كبيرة لتوفير تقنية المعلومات على مستوى الدولة ككل، ولا يخفى أنّ هذه التقنية في تطور مستمر، ولا يمكن أنْ تتجزأ لتكاملها لهذا يجب توفيرها في وقت واحد خاصة على مستوى المؤسسة الواحدة، بالإضافة إلى المصاريف المادية التي تتعلق بتدريب وتأهيل الموارد البشرية لتتلائم مع عمل الحكومة الإلكترونية.

2-المعوقات الأمنية: يعتبر أمن المعلومات والاتصالات من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية حيث إنّ هنالك العديد من الأساليب لإختراق

أنظمة المعلومات أي فقدان خصوصية وسرية المستفيدين وتعتبر سرية المعلومات وسلامتها والمحافظة عليها من التدمير والحذف من مظاهر الأمن المعلوماتي ومن متمماته (الجانب الأمني التقني، الجانب الإنساني، الجانب البيئي).

3- المعوقات التشريعية: لكل عمل حكومي قواعد تشريعية وقانونية، لابدّ منها لتنظيم عمله وتوضيح ما له وما عليه من حقوق وواجبات، وبذلك نحتاج إلى مراجعة شاملة ودقيقة لاستحداث وتعديل النصوص والتشريعات المعمول بها لكي لا تقف عائقاً في إنطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية.

4- المعوقات الإدارية:

اولاً: غموض المفهوم: لا يزال هناك الكثير من القيادات الإدارية لا يمتلكون المعلومات الكافية عن مشروع الحكومة الإلكترونية، والبعض منها لا يعرف مصطلح الحكومة الإلكترونية لذا يجب توفير خلفية فكرية له في المؤسسات الحكومية، وبذلك سيكون لكل منها رؤية خاصة وبعدها سوف تأتي مرحلة توحيد الرؤى المختلفة للمؤسسات، وتعتمد هذه الرؤية إلى بلورة استراتيجيات وسياسات ثم أهداف وغايات لتحقيق برنامج الحكومة الإلكترونية.

ثانياً: مقاومة التغيير: وهذا موضوع رسالتنا حيث إنّ تطبيق الحكومة الإلكترونية يتطلب الكثير من التغييرات على صعيد المؤسسات والأقسام، وإعادة توزيع المهام والصلاحيات ممّا يتطلب تغييراً في قيادات الإدارة وتبعاً لذلك تنشأ مقاومة للتغيير، وسنسلط الضوء فيما يأتي على مفهوم مقاومة التغيير وأسبابه (الخالدي، 2007).

اولاً- مفهوم مقاومة التغيير وأسبابه:

أ- المفهوم:

من البديهي أن تواجه المنظمة عند قيامها بأي تغيير العديد من المشكلات ومنها عدم قبول الافراد العاملين في المنظمة للتغيير، وبالتأكيد سيؤدي إلى مواقف عدائية من

التغيير لأن الناس عادة يفضلون ما اعتادوا عليه، أي امتناع الموظفين عن التغيير أو عدم الامتثال له بالدرجة المناسبة، والركون إلى المحافظة على الوضع القائم كذلك فإن المقاومة تعد فشل ظاهراً أو غير ظاهر لأعضاء المنظمة في تدعمها لجهود التغيير، وهو تعبير ظاهري أو باطني لردود الفعل الرافضة للتغيير.

كما وضّحها (العطيات، 2006: 111) بمقاومة فكرة التغيير أو التجديد بين الأفراد أو المؤسسات غالباً ما يجد الفرد نفسه أمام ذلك، وهذة المقاومة قد تكون قوية أو يعبر عنها بعدم الاقتناع وهذا أمر طبيعي وغالباً ما تأتي المقاومة من الأفراد العاملين بها في الدرجة الأولى خوفاً على وضعهم وامتيازاتهم، كما أنّ هناك مقاومة أخرى تأتي من خارج المؤسسة ممّن يستفيدون من خدماتها وخاصة إذا شعروا بأن هذه الخدمات قد تتأثر سلباً بسبب هذا التغيير، كما أنّ الأفراد يفضلون ما اعتادوا عليه أو يتخوفون بدرجة كبيرة من الحساسية للتغيير، لأنّ الأفراد يرون في التغيير تهديداً لجهود كبيرة بذلت لأجل إقامة العمل وتكوين علاقات وروابط متينة أو هدراً للطاقات والآخر يرى فيه تهديداً لمصالحه الخاصة، لهذا فإنّ ردّ الفعل الطبيعي على التغيير في أغلب الأحيان هو مقاومته في البداية بقوة وعرقلة مسيرته لإضعافه ولإفشاله.

تعتبر مقاومة الناس للتغيير أمراً حتمياً، مثلما أنّ التغيير أمر حتمي ولا مناص منه، فالإنسان بطبعه يميل إلى مقاومة تغيير الوضع الراهن لما قد يسببه التغيير من إرباك وإزعاج وقلق وخوف وغيرها(حريم، 2003 :294)؛ (عبوي، 2006 :177)؛ (الخطيب ومعايعه، 2009: 397).

وهنا يمكننا تعريف مقاومة التغيير بأنّها امتناع الموظفين عن أداء أعمالهم بالطريقة الجديدة، والتمسك بالعمل التقليدي المعتاد لأسباب متعددة قد تكون شخصية، وظيفية، إقتصادية، إجتماعية.

ب- أسباب مقاومة التغيير:

هناك العديد من الأسباب المؤدية الى مقاومة التغيير وهي:

أ- أسباب مرتبطة بالأفراد: (المغربي، 2007: 531)؛

(حــــــــــــــريم، 2003: 295)؛ (عبــــــــــــــوي، 2006: 177- 178)؛ (الحمادي، 1999 :20-22)؛ (Hussey D., 2005, p108-112).

1-الإدراك الإختياري: إذ أنّ الفرد يرى الحقيقة غالباً من خلال تركيبة أثرت عليها عوامل الإتجاهات والخبرات والعقائد الفردية فتصبح الحقيقة مزيفة فيعتقد أنّ ليس لديه شعور بالحاجة الى التغيير.

2-الخوف: حيث يعتقد أنّ التغيير سيؤدي إلى الاستغناء عن بعض الوظائف بسبب استخدام تكنولوجيا جديدة والخوف من المجهول وتهديد مصالح ومزايا مكتسبة، أو فقدان المركز أو الأمان الوظيفي أو تخفيض مستوى الدخل، زيادة عبء العمل، الخوف من تشديد الرقابة، تغيير فترات الدوام والخوف من الفشل، الخوف من التأثير على العلاقات الشخصية، الخوف من عدم القدرة على التكييف مع متطلبات هذا التغيير.

3-عدم الفهم أو الثقة: عدم تفهم الموظّف الهدف من التغيير أو أنّه لايثق بالغرض أو النية التي يرتكز عليها التغيير، وقد يكون الضغط من الزملاء باتجاه مقاومة التغيير ويعود ذلك إلى عدم التأكد او نقص المعلومات عن أحداث المستقبل وعدم وجود مبررات وجيهة أو حجج كافية للتغيير المراد اتخاذه أو أنّ الموظفين لايصدقون بأنّ المدير يخبرهم الحقيقة.

4-العادات والتقاليد: حيث إنّ أي تغيير في العادات والمعتقدات والقيم السائدة مثل تغيير العمل من الورق إلى الأتمته أو عدم الاتصال المباشر مع المواطنين وهذا يعني التمسك بالعادات والتقاليد.

5-مجرد معارضة الرؤساء وأصحاب النفوذ لهذا التغيير (خوفاً وجبناً أو طمعاً ونهماً).

6-التقليد الأعمى للآخرين: إذ يكون الفرد تبعاً لغيره فإذا هم وافقوا وافق وإنْ هم قاوموا قاوم.

7-رفض التغيير المفروض فرضاً: لأنّه سيشعر الشخص المتأثر بالتغيير أنّه بعيد كل البعد عن الشخص الذي يتعهد التغيير

8-وأسباب شخصية أخرى تتمثل في الارتياح للواقع الحالي والاقتناع به، العناد، سوء العلاقة مع المغير أو عدم الثقة به، تنافس الأقران، حب الصدارة والزعامة.

ب- أسباب مرتبطة بالمنظمة:

إنّ التغيير يأتي معاكساً لما تحاول المنظمة التأقلم للبيئة حيث تجد نفسها تواجه ميولاً معاكسه في توازنها نحو الانغلاق وتشمل (عبوي، 2006 :177 -178)؛ (الخطيب ومعايعه، 2009: 400):

1-الاستقرار: حيث تحاول معظم المنظمات خاصة الكبيرة منها الحفاظ على درجة من الاستقرار من خلال الوصف الوظيفي وخطوط محددة للسلطة ونطاق إشراف ضيق وذلك بهدف التمكن من التنبؤ.

2-الاستثمار السابق: حيث أنّ الكثير من المنظمات تقاوم التغيير لأنّها كانت استثمرت مواردها في مشروع معين اضطرت بسببه إلى الالتزام باستراتيجية معينة.

3-التعاقدات والإلتزامات السابقة :- حيث لا يوجد هناك منظمة لا تقوم بعمل تعاقدات كالإلتزامات مع وزارة العمل والموردين والمنافسين والعملاء والنقابات وقد تفرض عليها تلك الإلتزامات إجراءات أو قواعد معينة.

4-أسباب مرتبطة بطريقة إحداث التغيير :الوقت المناسب للتغيير، توفر الموارد المادية والبشرية والتقنية للتكيف، إحترام الأفراد والمهارات.

ط- تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الدول النامية:

هناك العديد من التحديات التي تواجهها الحكومة الإلكترونية في الدول النامية هي:

1-القضاء على البيروقراطية: وتتمثل في التعقيدات الروتينية أثناء توفير الخدمات وإنهاء المعاملات حيث إنّ معظم الدول العربية والنامية تعاني من تدني في

مستوى أداء الخدمات للمواطنين، وتتمثل هذه التعقيدات في الإجراءات واستخدام الأساليب اليدوية التي تفتقر إلى (الدقة، ضياع الوقت، احتمال ضياع الحقوق، زيادة التكلفة، تعرض الوثائق والمستندات للتلف، تعدد الجهات والمكاتب التي تنجز الخدمة).

2- طرق أداء الخدمة: يجب على الحكومات إجراء التعديلات الضرورية وتعيد النظر في هيكلة جهازها الإداري وتغير شكل علاقتها مع المستفيدين لمحاولة القضاء على الطوابير الطويلة وتعدد الجهات وعدم توفرها في الأوقات المناسبة كل ذلك يجب مراعاته من أجل النهوض بمستوى الخدمات التي تقدمها الحكومة.

3- الحكومة كمحفز اقتصادي: إنّ ظهور صناعة المعلومات والبرامجيات أدّى إلى الإنتقال إلى مرحلة اقتصاديات المعلومات حيث إنّها اصبحت تمثل أكبر صناعة في العالم وإنّ هذه المعلومات يتم تبادلها من خلال الشبكات عبر الحدود وأصبح تطوير التعاملات الإلكترونية من مستلزمات نجاح الحكومات الاقتصادي العالمي (الطعامنة و العلوش، 2004).

ي- مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية:

تنوعت الأدبيات والدراسات في تحديد مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية منهم من قسمها إلى ثلاث ومنهم من زادها إلى خمس وكلهم متشابهون أياً كان عددها فهناك تداخل ودمج، فالدِّراسة التي قام بها البنك الدولي قسمها إلى ثلاث مراحل (مرحلة النشر، مرحلة التفاعل، مرحلة التبادل) (Infodev, 2002, p3)، أمّا دراسة هيئة الأمم (United Nation, 2003, p135) فقد قسمت مراحل الحكومة الإلكترونية إلى خمس مراحل:

1- مرحلة الظهور الناشئ: يتم توفير موقع على الإنترنت يعرض من خلاله المعلومات المحددة والأساسية.

2-مرحلة الظهور المتقدم: يتم فيها تزويد الخدمات مباشرة من خلال قاعدة بيانات تحتوي على معلومات مالية وأرشيفية.

3-مرحلة الظهور التفاعلي: يتم فيها الحصول على الخدمات بشكل مباشر مثل البريد الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني وعمليات التحميل المباشر وبالتأكيد التحديث للموقع بشكل منتظم.

4-مرحلة الظهور التبادلي: يتم إجراء التبادل المالي مع الحكومة والمؤسسات المعنيّة كدفع الرسوم والمخالفات والضرائب.

5-مرحلة الظهور الشبكي: تمثل أعلى درجات التقدم في تطبيق الحكومة الإلكترونية حيث تتصف بالتكامل بين كل الجهات (الحكومة والأعمال والمواطنين) وتستطيع مشاركة المجتمع بتشكيل النظام الاستشاري والجماعي المشارك في اتِّخاذ القرار.

ومن الممكن التوصل إلى سلسلة من المراحل التي تمثل تطور الحكومة الإلكترونية (الشوا، 2004) وهي:

أ. المرحلة الأولى (عصر الحاسب الآلي وأنظمة البيانات):تعود هذه المرحلة إلى بداية النصف الثاني من القرن العشرين بدخول الحاسبات وتطبيقاتها في مجال الأعمال الإدارية المختلفة وفي حقبة السبعينات والثمانينات سميت (أتمتة الخدمات) وفيها تم تقديم الخدمات من خلال الاستفسار عن فواتير الهاتف والكهرباء والماء من خلال الاتصال بالهاتف وتسديدها عن طريق البنوك.

ب.المرحلة الثانية (عصر الإنترنت ومرحلة النشر الإلكتروني): تعود هذه المرحلة إلى منتصف التسعينات حيث بدأت المؤسسات الحكومية بتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال عبر الإنترنت ويجب أنْ تسبق هذه المرحلة مجموعة من الإجراءات:

1) إعادة هيكلة الأعمال الإدارية (تبسيط وتنميط) نماذج الخدمات.

2) الإعلام من خلال الوسائل المختلفة عن بدء توفر تلك الخدمات.

3) إمكانية تعبئة النماذج المجانية بعد طباعتها من موقع تأدية الخدمات وقبولها من قبلهم، ولضمان نجاح هذه المرحلة يجب تخفيض أسعار الاتصالات والأجهزة، ويتم نشر المعلومات العامة على الموقع الإلكتروني الخاص بكل مؤسسة حكومية ووضع النماذج التي من الممكن طباعتها وقبولها لدى مجهزي الخدمة.

ج. المرحلة الثالثة (تنفيذ المعاملات الحكومية على شبكة الإنترنت الاتصالات المتبادلة): في هذه المرحلة يتمكن المواطن من الإستفسار عن المعلومات أو جزء منها من خلال (شبكة الإنترنت، الهاتف، ...) وفيها يتمكن المواطن من تبادل المنفعة والقيمة عن طريق الاتصال المباشر بين الحكومة والمواطن لتبادل المنفعة بين الطرفين مثل تسديد مبالغ المخالفات المرورية والضرائب وقد باشرت دولة الإمارات العربية المتحدة بالعمل بالعملة الإلكترونية التي أسمتها (الدَّرهم الإلكتروني) حيث يشتري المواطن البطاقات الممغنطة وبفئات نقدية مختلفة يستخدمها للدفع وتسديد الرسوم المستحقة الكترونياً.

د. المرحلة الرابعة (تكامل الأعمال الحكومية لتحقيق الترابط الالكتروني): في هذه المرحلة يتم العمل على إيجاد بوابات رئيسة تجمع العديد من الخدمات الحكومية على أساس الحاجات والمهمات لا على أساس الدوائر والمؤسسات المختلفة وهو ما يسمى Portal، والهدف منها تحقيق الربط الإلكتروني الكامل بين قواعد البيانات الحكومية وإتمام جميع المعاملات مباشرةً ولضمان نجاحها يجب استكمال بناء النظم وقواعد البيانات في الوزارات التي تقدم خدمات جماهيرية ويجب أنْ تحاط بنظام أمني مشدد لضمان سرية المعلومات الخاصة لكسب ثقة المواطن وذلك من خلال عمليات التشفير للمعلومات (الطعامنة وعلوش، 2004).

برنامج الحكومة الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية:

لقد بدأ العمل بمشروع الحكومة الإلكترونية في أواخر عام 2000 لتقليل كلفة الإجراءات الحكومية، وزيادة كفاءة عملها، وتحقيق الشفافية والأداء الأفضل للموظفين والحكومة، ولقد حظى البرنامج اهتماماً خاصاً من جلالة الملك عبدالله الثاني، وتمثل ذلك

في مبادرة جلالته عام 2001 بالإعلان عن البرنامج وتكليف وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بتنفيذه، وأضافَ جلالته في إختتام أعمال المنتدى الأردني لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأول من تشرين الأول 2002 بأنّ الأردن جاد في بذل كل جهد ممكن ليلحق بالركب العالمي في هذا المجال (الطعامنة، وعلوش، 2004)، (الهوش، 2006).

وبذلك تولي المملكة اهتماماً كبيراً للتحول للتعاملات الإلكترونية الحكومية، وذلك لما تُقدِّمه مفاهيم التعاملات الإلكترونية الحكومية من فوائد كبيرة للاقتصاد الوطني، حيث يعمل البرنامج على تعزيز تقديم الخدمات إلكترونيا وذلك باستخدام وسائل الاتصال والتكنولوجيا المختلفة والعمل كنقطة مركزية بتنسيق جهود الوزارات والمؤسسات المختلفة ووضع الخطط لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية إلكترونياً وتزويدها بالمعايير والخبرات الضرورية، وتهدف إلى تحقيق الآتي(www.jordan.gov.jo):

1. تحسين مستوى تقديم الخدمات للأفراد وقطاع الأعمال.
2. رفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام بالإضافة الى تطوير المهارات والإنجاز.
3. زيادة عائدات الاستثمار.
4. توفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية في الوقت المناسب وزيادة أمن المعلومات.
5. توفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة لتقديم الخدمات إلكترونيا.

ويتكون برنامج الحكومة الإلكترونية الأردنية من سبع وحدات رئيسة هي:



شكل رقم (2)

وحدات برنامج الحكومة الإلكترونية الأردنية

(المصدر : www.jordan.gov.jo Access time 30-5-2010)

وتم اختيار مشاريع محددة وإعطاؤها الأولوية لاهميتها بالنسبة للمواطن وهي:

أولاً: مشروع ترخيص السيارات والسائقين: التي تمكن المواطن من الاستفسارات العامة وتجديد رخصته وتكاليفها، بالإضافة إلى خدمة الاستعلام عن المخالفات المترتبة على صاحب المركبة.

ثانياً: مشروع دائرة تسجيل الأراضي والمساحة: حيث يتمكن المواطن من الحصول على أية معلومات وصفية والمساحة القانونية وتطبيق نظام الاصطفاف لمراجعي الدائرة.

ثالثاً: مشروع دائرة ضريبة الدخل: تمكن المواطنين ورجال الأعمال من تقديم الطلبات المتعلقة بالضرائب والضمان الإجتماعي والدفع عبر الإنترنت.

رابعاً: مشروع تسجيل الشركات: يوفر للمستثمرين ورجال الأعمال الوقت والجهد للمعاملات الطويلة المتشابكة.

خامساً: مشروع دليل موظفي الحكومة وهو يشبه دليل الهاتف يتيح الاتصال بموظفي الحكومة المختلفة.

سادساً: مشروع Portal للحكومة: حيث يطمح هذا المشروع وجود موقع موحد يتجه إليه المستفيد ليصل إلى جميع الخدمات المتوفرة في الحكومة الإلكترونية.

مرتكزات برنامج الحكومة الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية:

إنّ دور البرنامج هو الممكّن والمحفز لتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية، ويقوم بتقليل المركزية في تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية بأكبر قدر ممكن، مع التنسيق بين الجهات الحكومية، واستناده إلى المرتكزات الرئيسة التالية:

1. المؤسسية.
2. القوانين والتشريعات.
3. البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات.
4. إدارة الأعمال.

بناءً عليه تم إعداد خطة تنفيذ شاملة لترجمة هذه المرتكزات لمشاريع رئيسة، وقد تم الانتهاء من بعض هذه المشاريع وتشغيلها وتتضمن هذه المشاريع:

1-بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية وعنوانها www.jordan.gov.jo.

2- مركز الاتصال الوطني للخدمات الحكومية ورقمه (5008080).

3-بوابة الرسائل القصيرة ورقمها Pull Messages (94444).

4-بوابة الدفع الإلكترونية الأردنية.

5- الشبكة الحكومية الآمنة (SGN).

6- الأدلة والتصاميم ومعايير تكنولوجيا المعلومات.

7- بالإضافة إلى مبادرات التدريب وبناء القدرات حيث تلقى أكثر من 10000 موظف حكومي دورات تدريبية منذ 200،. ويستمر حاليا البرنامج بتنفيذ واستكمال الخطط والبرامج للوصول إلى تحقيق الحكومة الإلكترونية بكافة مراحلها وتطبيقاتها.

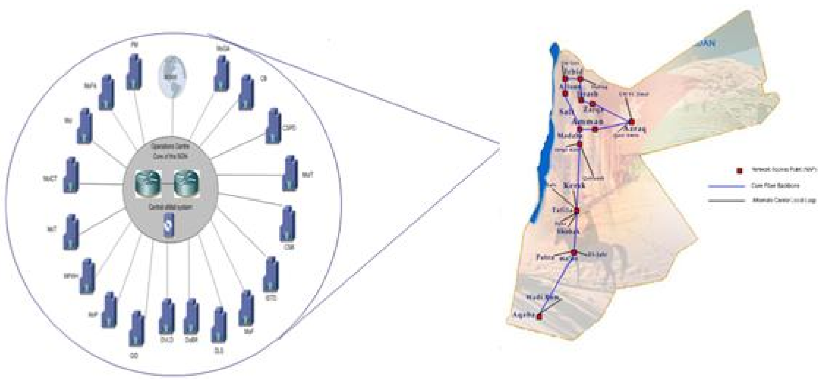
مشروع الشبكة الآمنة الحكومية:

يهدف إلى ربط الدوائر الحكومية بشبكة اتصال حديثة وآمنة وسريعة توفر من خلالها خدمات القطاع العام (GTG) وخدمات قطاع الأعمال (GTB) وخدمات المواطنين (GTC)، وذلك من خلال شبكة الياف ضوئية تربط المؤسسات الحكومية في جميع أنحاء المملكة، ويعد مشروع الشبكة الآمنة أحد المشاريع الرائدة المهمة التي عملت على توفير بنية تحتية متطورة من خلال (وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2010):

1. تحفيز الدوائر الحكومية على تطوير خدمات إلكترونية تقوم على تبادل بيانات مع دوائر أخرى بحيث تخدم قطاعات الأعمال المختلفة.
2. تزويد الجهات الحكومية بالتجهيزات الفنية اللازمة لإنشاء بنية تحتية لشبكة إلكترونية متطورة ومشتركة لتنفيذ الخدمات الإلكترونية المشتركة.
3. ربط الجهات الحكومية بمركز عمليات الحكومة الإلكترونية Operations Center.
4. توحيد آلية الارتباط بين الجهات الحكومية وتقليل تكلفتها.

5. توفير شبكة آمنة لاتصال وتواصل المؤسسات الحكومية فيما بينها.

وتم حالياً ربط 45 جهة حكومية على الشبكة الحكومية الآمنة ضمن المراحل السابقة، وسيتم استكمال ربط باقي الجهات الحكومية (التي تصل إلى حوالي 120 دائرة) في المراحل اللاّحقة للمشروع بالتدرج حسب الاستخدامات والخدمات المتاحة.



شكل رقم (3)

الشبكة الحكومية الامنة

(المصدر : www.jordan.gov.jo Access time 30-5-2010)

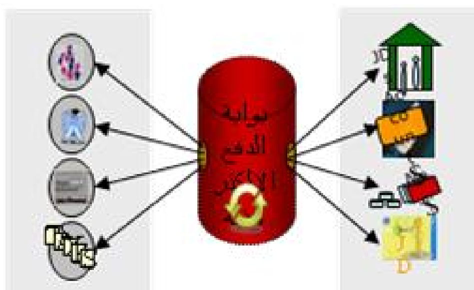
بوابة الدفع الإلكترونية :

تعتبر بوابة الدفع الإلكتروني نموذجاً حياً للشراكة بين القطاعين العام والخاص للإستفادة من الإنجازات التي قام بها، والتي يمكن البناء عليها لتطوير وتفعيل قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة للإسهام في تقليص النفقات وتحسين الأداء الحكومي، وتعد بوابة الدفع الإلكترونية الأردنية حجر الأساس في بناء وتطوير المعاملات الإلكترونية وإحدى المكونات الأساسية للبنية التحتية للحكومة الإلكترونية، وتشكل إحدى أهم الخدمات المشتركة (Shared Services) التي عمل برنامج الحكومة الإلكترونية على إدارتها وتطويرها وتشغيلها.

تتيح البوابة للدوائر الحكومية تقديم خدمة الدفع الإلكتروني كجزء من خدماتهم الإلكترونية لمتلقي الخدمة من خلال نظام فعّال وموثوق به لعملية الدفع الإلكتروني بطريقة آمنة وسهلة، بالإضافة إلى تمكين المواطنين من دفع رسوم معاملاتهم

الحكومية من أي مكان وفي أي وقت بحيث يمكن لجميع مزودي خدمات الدفع الإلكتروني المؤهلين (من البنوك، ومؤسسات خدمات مالية) تقديم خدماتهم للدفع الإلكتروني عبر البوابة بعد الربط عليها، ويتم الدفع بطرق مختلفة حسب متطلبات المستخدم وذلك من خلال طرق الدَّفع التالية:

1. التحويل المالي الإلكتروني من حساب لحساب.
2. بطاقات الائتمان الدائنة والمدينة.
3. الدَّفع النقدي من خلال مراكز موزعة في مختلف مناطق المملكة.



شكل رقم (4)

بوابة الدفع الإلكتروني

(المصدر : www.jordan.gov.jo Access time 30-5-2010)

جاهزية المملكة الأردنية الهاشمية لنجاح الحكومة الإلكترونية:

لقد أكدت العديد من الدراسات أنّ هناك عدداً من العوامل الحرجة التي تقود إلى نجاح الحكومة الإلكترونية (Norris and Moon, 2005)،(Goings et, all, 2004) فيجب الاهتمام بالنواحي الإدارية والتكنولوجية والتشريعية.

في مؤسسات القطاع العام الأردني يجري بين دوائر الحكومة تبادل للبيانات عن طريق الحكومة الإلكترونية باستخدام البريد الإلكتروني بين موظفي الدوائر وبين الوزارات بالإضافة إلى استخدام منظومات متطورة في تحليل موازنة الدوائر بشكل فوري (On-line budget analysis) بشكل متكامل وفي جميع مراحلها (الهوش، 2006).

ومن أهم مايجب توفره لإنجاح تطبيقها (E-Government Task Force, 2000):

1. الأَلياف البصرية: انضمّ الأردن إلى شبكة الأَلياف البصرية العالمية في عام 1999 وهي شبكة من الكوابل التي تمر باليابان، والولايات المتحدة الأمريكية والعقبة ويجري الآن ربط كافة الوزارات بهذه الشبكة حسب الأولوية ممّا يوفر سرعة الاتصال وكفاءة الخدمة المقدمة.
2. كلفة الإتصالات: يجب أنْ يتم تخفيض أسعار المكالمات الهاتفية ورسوم اشتراك الإنترنت لنتمكن من تقديم الخدمات من الحكومة إلى المواطنين وإلا فانّها سوف تصبح مقيدة بفئة معينة من المجتمع.
3. شبكات التغذية المحلية والاتصال الداخلي: إنّ تقديم الخدمات الإلكترونية في الأردن تعتمد على تصميم وتطوير شبكات تغذية موزعة تضم خطوطاً نحاسية وتوصيلات سلكية ولاسلكية ولكن لاتوجد شبكة حكومية داخلية ليكون هناك تعاون بين مؤسسات القطاع العام.
4. الوصول إلى الخدمات: إنّ قطاع الأعمال الأردني حسب دائرة الإحصاءات العامة الأردنية يشكل نسبة 85% من عدد المؤسسات في الأردن، ونسبة وصول هذه الفئة من المؤسسات إلى الخدمات الإلكترونية المقدمة هي نسبة قليلة نسبياً، وهذا يتطلب من الحكومة تقديم خدماتها مستخدمة وسائل اتصال تكنولوجية متنوعة، كالهاتف والفاكس، إذ يجب أنْ تكون الخدمات متاحة لجميع المواطنين بغض النظر عن العمر، النوع الإجتماعي، الدرجة العلمية أو الثقافية ممّا يتطلب استراتيجية خاصة.

أشار (المجالي، 2009) في دراسته إلى أنّ هناك مجموعة من المؤشرات لتقييم جاهزية الدولة من قبل المنتدى الإقتصادي العالمي في مجال تكنولوجيا المعلومات (Networked Rediness Index/NRI) وهذه المؤشرات هي:

1-مؤشر البيئة التكنولوجية.

2-مؤشر الجاهزية التكنولوجية.

3-مؤشر الاستخدام.

حصلت المملكة الأردنية الهاشمية على المرتبة (44) حسب تقرير عام (2008-2009) بالنسبة للدول المشاركة البالغ عددها (134) دولة وأشار الباحث إلى أنّ الأردن قد أحرز تقدماً عن السنة التي سبقتها بالإضافة إلى أنّ الأردن إحتل المرتبة (6) بين الدول العربية والبالغ مجموعها (14) دولة.

2.2 الدراسات السابقة:

في محاولتنا لفهم المشكلة موضوع البحث نستعرض بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع تطبيق الحكومة الإلكترونية ولتحديد ما يمكننا إضافته إليها، نستعرض بعضاً منها وهي كالآتي:

1.2.2 الدراسات باللغة العربية:

دراسة (محمود، 2010) بعنوان " العوامل المؤثرة في دعم تطبيق الحكومة الإلكترونية في القطاع العام الأردني" التي هدفت إلى التعرف على دور العوامل التنظيمية والإدارية في دعم الحكومة الإلكترونية وشملت عينة الدِّراسة ثمانية من الأجهزة العامة التي توفر الخدمات الإلكترونية وتوصلت الدِّراسة إلى:

إنّ العوامل المؤثرة في دعم تطبيق الحكومة الإلكترونية تراوحت مابين عالية ومتوسطة وكان أعلاها دور التخطيط الاستراتيجي وأقلها دور التفويض في دعم تطبيق الحكومة الإلكترونية .

عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في إتجاهات المبحوثين نحو العوامل المبحوثة تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي) وتبين وجود فروقات ذات دلالة إحصائية للمتغيرين (عدد العاملين، المسمى الوظيفي).

وجود علاقة إرتباطية إيجابية بين جميع العوامل المبحوثة (الشفافية، التفويض، دعم الإدارة العليا، الثقافة الإلكترونية ، التخطيط الإستراتيجي) المؤثرة في تطبيق الحكومة الإلكترونية.

وأوصت الدِّراسة بمنح ثقة أكبر للعاملين، وتفويضهم الصلاحيات اللاّزمة لإجراء الأعمال المطلوبة، بالإضافة إلى عقد ندوات تثقيفية للمواطنين من قبل الجمعيات والمؤسسات التعليمية والخدمية لتعريف مفهوم الخدمة الإلكترونية وأهميتها، بالإضافة إلى ضرورة إصدار التشريعات والقوانين أو تعديل التشريعات الحالية.

دراسة (المجالي، 2009) بعنوان " أثر جودة خدمات الحكومة الإلكترونية في أجهزة الخدمة المدنية على رضا متلقي الخدمة في الأردن" وهدفت الدِّراسة إلى التعرف على مستوى جودة خدمات الحكومة الإلكترونية، والتعرف على درجة رضا متلقي الخدمة وتحليل فروق المتغيرات الشخصية والوظيفية على درجة رضا أفراد عينة عرضية ملائمة من المواطنين المراجعين للدوائر الخدمية وبما يشكل نسبة (6%) منهم البالغ (880) مفردة، وتوصلت الدِّراسة الى أنّ مستوى جودة الخدمات الإلكترونية مرتفع وكذلك الحال بالنسبة إلى درجة رضا متلقي الخدمة، واوصت الدِّراسة بضرورة التوسع بتقديم الخدمات الإلكترونية، بالاضافة إلى الاستمرار والتوسع في نشر الثقافة الإلكترونية في المجتمع الأردني، كما اكدت الدراسة بضرورة التسويق الفعّال لخدمات الحكومة الإلكترونية من خلال إبراز فوائدها.

دراسة (الشوابكة، 2007) بعنوان " درجة مقاومة التغيير التنظيمي لدى القادة الإداريين في مديريات التربية والتعليم في الأردن وعلاقتها بالفاعلية التنظيمية " التي هدفت الى تقصي درجة مقاومة التغيير في مديريات التربية والتعليم الأردنية ومعرفة درجة الفاعلية التنظيمية لدى القادة الإداريين والفروق، التي تعزى إلى متغيرات (النوع الإجتماعي، المؤهل التعليمي، الخبرة الإدارية، المركز الوظيفي)، وأشارت النتائج إلى أنّ

درجة مقاومة التغيير التنظيمي لدى القادة الإداريين كانت ضعيفة فيما أظهرت النتائج أنّ درجة الفاعلية التنظيمية كانت عالية.

دراسة (السعيدي، 2007) بعنوان " الحكومة الإلكترونية دراسة تحليلية للتحول في تقديم الخدمات من الصورة التقليدية الى الإلكترونية: منطقة الدِّراسة بلدية المنصور" في بغداد – العراق، هدفت الدِّراسة التعرف على المعوقات والتحديات التي تواجه عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية في إدارة الخدمات وأهمية العنصر التكنولوجي في المدينة في ظل التقدم العلمي، والتطورات التقنية الإلكترونية الحديثة خصوصاً تقنية المعلومات وضرورة الإستفادة منها وتوظيفها في إدارة الخدمات في المدن والتأكيد على ضرورة مواكبة التقدم التكنولوجي في الدول المتقدمة في مجال الخدمات الإلكترونية، وتوصلت الدِّراسة إلى ان التحول نحو تطبيقات الحكومة الإلكترونية أصبح هدفاً استراتيجياً وطموحاً لمعظم دول العالم، كما اكدت نشوء الفجوة الرقمية ذات الآثار المدمرة على المجتمعات والدول النامية، واوصت الدِّراسة بالآتي:

ضرورة تهيئة البنية الأساسية لنجاح الحكومة في أداء اعمالها من خلال توفير نظم اتصالات فعّالة لنقل البيانات، وتدريب العاملين، سد الفجوة الرقمية بين من يمتلكون الوصول الى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنترنت وبين غير القادرين على ذلك، ويجب بناء ثقة جمهور المتعاملين مع المصالح والدوائر الحكومية.

دراسة (أبو زيد، 2006) بعنوان "متطلبات النجاح وإمكانية التطبيق والأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن" وهدفت إلى بحث أثر توافر متطلبات النجاح لتطبيق الحكومة الإلكترونية، وإمكانية التطبيق في أبعادها المستقبلية من خلال دراسة تحليلية بالإضافة إلى المقارنة مع حكومة دبي وحكومة مصر في ضوء معايير قابلية الاستخدام للمواقع الإلكترونية، امّا عينة الدِّراسة فهي مؤلفة من ست جهات من الوزارات في المملكة الأردنية الهاشمية، وتوصلت الدِّراسة إلى:

توافر إمكانية لتطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية من جانب عرض المعلومات والإتصالات المتبادلة وإمكانية متوسطة لجانب تكامل الخدمات، أمّا من جانب

العمليات المالية فلم تظهر الدِّراسة وجود إمكانية حالية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، ووجود أثر لأبعاد متطلبات النجاح وإمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية على أبعادها المستقبلية.

وأوصت الدِّراسة بأهمية إنشاء وحدة إدارية متخصصة تعنى بتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية، والعمل على نشر الإنترنت بين المواطنين بالاعتماد على مصدر واحد بهدف تحسين مستوى الخدمات التي تتلقاها المؤسسات وتقليل كلف هذه الخدمات وضرورة العمل على إعادة تصميم المواقع الأردنية في ضوء عملية التصميم نحو المستخدم.

وكذلك سعت دراسة (العبيري، 2006) بعنوان " اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية" هدفت الدّراسة التعرف على اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في المدينة المنورة، واستخدمت الدِّراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الى النتائج التالية:

أظهرت النتائج وجود اتجاهات سلبية لدى الفئة المبحوثة نحو المعوقات التي تعترض التطبيق، بالإضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المديرين نحو المفهوم ودعم الإدارة العليا وتوافر وسائل التفعيل ومعوقات التطبيق تعزى الى المتغيرات الديموغرافية.

وقد اوصت الدِّراسة بضرورة نشر مفهوم الحكومة الإلكترونية، ودوره في دعم ايصال الخدمات للمواطنين.

دراسة (الحنيطي، 2005) بعنوان " الحكومة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة إلكترونياً : دراسة حالة دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن" وهدفت إلى معرفة أثر تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية في جودة الخدمة المقدمة من قبل مؤسسات القطاع العام الأردني، وقد اظهرت الدِّراسة وجود نظرة إيجابية نحو الحكومة الإلكترونية، وجود علاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وجودة

الخدمة، ووجود علاقة بين كل من توافر التكنولوجيا، وتداول المعلومات، ووجود شريك مساند.

وقد أوصت الدِّراسة بضرورة توفير الأجهزة والبرامجيات وشبكات الاتصال وتوفير شركاء مناسبين وتحديث التشريعات القانونية بالإضافة إلى إعداد برامج تدريبية لكافة العاملين في مجال الحكومة الإلكترونية .

أمّا دراسة (العتيبي، 2004) بعنوان "معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في القطاع الحكومي الأردني" فكانت محاولة للكشف عن معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية (التشريعية، الإجتماعية، البشرية، التقنية)، وتقديم معلومات يمكن الركون إليها للمساعدة في إيجاد الحلول العملية لتجاوز المعوقات، وتقديم المساعدة الممكنة لرسم السياسات العامة لمتخذي القرار في برنامج الحكومة الإلكترونية للأخذ بالحسبان تجاوز هذه المعوقات وتوصلت إلى:

وجود معوقات لتطبيق الحكومة الإلكترونية متعددة في كافة المجالات وتعد المعوقات التقنية من أهم المعوقات التي تواجه الموظفين بعملية التحول الإلكتروني.

تبين أن مستخدمي الإنترنت من الموظفين أكثر من غيرهم يرغبون في التحول إلى الخدمات الإلكترونية لمعرفتهم بفوائد التعامل الإلكتروني ووجد أنّ المؤهل العلمي كان له تأثير على إستخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية إذ كانت فئة البكالوريوس والدبلوم أكثر من غيرهم استيعاباً لمفهوم الحكومة الإلكترونية.

الدورات التدريبية وتهيئة الكوادر أثر كبير في سهولة التحول إلى الحكومة الإلكترونية.

وأجرت (الشوا، 2004) دراسة بعنوان "إتجاهات موظفي القطاع العام نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن" وهدفت إلى التعرف على مدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى موظفي القطاع العام في الأردن، وما هي أهم المعوقات لتطبيقها، وكذلك الوسائل المقترحة لتفعيل ذلك، وتوصلت إلى أنّ هنالك وعي عال من الموظفين لمفهوم

الحكومة الإلكترونية، وتبين أنّ هنالك معوقات تواجه تطبيق المفهوم تتعلق بالجوانب البشرية والتقنية والتنظيمية ولإنجاح مفهوم الحكومة الإلكترونية لابدّ من التخطيط الاستراتيجي وتدريب الموظفين واستخدام الشبكات الإلكترونية والدعم المالي الكافي.

أمّا دراسة (البياتي، 2004) بعنوان " تصميم نظام كمدخل استراتيجي لتطبيقات الحكومة الإلكترونية– دراسة حالة في مديرية التسجيل العقاري/البياع " في العراق هدفت إلى تصميم نظام ليكون مدخلاً إستراتيجياً لتطبيقات الحكومة الإلكترونية في المنظمة قيد البحث، اعتمدت الدِّراسة منهج دراسة الحالة، وتوصلت الدِّراسة الى أنّ تطبيق المديرية لإستراتيجية الحكومة الإلكترونية يتم من خلال تصميم نظام إدارة قواعد البيانات (أوراكل) والذي سيساعد في تحقيق رضا الزبون من خلال إنخفاض أوقات إنجاز المعاملات العقارية بعد أنْ كانت تستغرق مدة طويلة قد تصل إلى ثلاثة أشهر فأكثر، واوصت بضرورة الاهتمام بتصميم انظمة قواعد البيانات وفق النظم التي تحقق نجاح الحكومة الإلكترونية.

وأجرى (العواملة، 2003) دراسة بعنوان " نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي: دراسة استطلاعية "، هدفت هذه الدِّراسة إلى تحليل نوعية الإدارة التي تتطلبها التحولات الإلكترونية التي شملت بصمتها مختلف نواحي الاقتصاد والمجتمع المعاصر وكذلك الجوانب النظرية والتطبيقية من خلال المسح المكتبي لأدبيات الموضوع والمسح الميداني لآراء عينة من موظفي القطاعين العام والخاص والمختلط في الأردن، وتبين وجود غموض وخلط في مفهوم الإدارة الإلكترونية، وطبيعة التكيف الملائم لها وأظهرت الدِّراسة عدد من المعوقات للإدارة الإلكترونية مثل تخلف التشريعات ونقص التمويل والتكنولوجيا والمعلومات والعناصر البشرية وضعف الوعي الإجتماعي.

2.2.2 الدراسات باللغة الإنجليزية:

دراسة سيسنيجا (Sisniega, 2009) بعنوان "Barriers to Electronic Government Use as Perceived by Citizens at The Municipal Level in Mexico" الحواجز التي

تحول دون استخدام الحكومة الإلكترونية من قبل المواطنين على مستوى البلديات في المكسيك".

هدفت إلى تحديد العوائق التي تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية كما يراها المواطنون على مستوى البلديات في المكسيك، حيث اختبرت الدِّراسة علاقة المتغيرات الديمغرافية، ونموذج قبول التكنولوجيا ونظرية انتشار الابتكارات، ونماذج الثقة على شبكة الإنترنت، وتوصلت الى وجود علاقة موجبة بين (الثقة بالانترنت، والثقة بالحكومة، والملائمة والتوافق، وامكانية الحصول على خدمة الإنترنت، وسهولة استخدام خدمة الانترنت) وبين رغبة المواطن في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.

قام الشريدة (Al-shraideh, 2008) بدراسة بعنوان "The Role of Electronic on Implementing and Enhancing Transparency: A Case Study of Income and Sales Tax Department in Jordan" "دور الإلكترونية على تنفيذ وتعزيز الشفافية: دراسة حالة من الدخل ومصلحة الضرائب على المبيعات في الأردن".

هدفت إلى التّعرف على أبعاد الحكومة الإلكترونية ودورها في تطبيق وتعزيز الشفافية في دائرة ضريبة الدخل الأردنية واختبار العلاقة بين الحكومة الإلكترونية والشفافية، واستخدمت الدِّراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع المعلومات من الكتب والدوريات العلمية ومن خلال تصميم استبانة لقياس تأثير أبعاد الحكومة الإلكترونية التي تتكون من المتغيرات التالية:(مشاركة المواطنين والفساد والمساءلة والحصول على المعلومات) على الشفافية، وتوصلت الدِّراسة الى وجود علاقة موجبة بين ابعاد الحكومة الالكترونية.

اوصت الدِّراسة بتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية بطريقة فعّالة، واتباع سياسة الابواب المفتوحة لبناء الثقة مع الموظفين والمواطنين، مما يشجعهم على إبداء رايهم بحرية، والتقليل من العمل الروتيني إلى ادنى حد ممكن.

ودراسة ريديك وهوارد (Reddick and Howard, 2007) بعنوان "E-Government and its Influence on Managerial Effectiveness: A Survey of Florida and Texas

"City Managers، الحكومة الإلكترونية وتأثيرها على الفعالية الإدارية: دراسة في فلوريدا وتكساس على مدراء المدينة.

هدفت الدِّراسة إلى التعرف على إتجاهات عينة من المدراء من ذوي الاختصاص في مصادر المعلومات بولاية تكساس الأمريكية حول فعالية الحكومة الإلكترونية والعوامل المؤثرة عليها (إعادة اكتشاف الحكومة ، ضغوط البيئة الخارجية والموارد المتاحة) ولقد كشفت الدِّراسة عن إن حجم المؤسسة عاملاً يؤثر في تحقيق فاعلية تطبيق الحكومة الإلكترونية .

ودراسة كيبورا ونافارا (Ciborra and Navarra, 2005) بعنوان "Good Governance, Development Theory and Aid Policy: Risks and Challenges of E-Government in Jordan"، الحاكمية الرشيدة ونظرية التنمية السياسية المساعدة: مخاطر وتحديات الحكومة الإلكترونية في الاردن".

هدفت هذه الدِّراسة إلى تحليل تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية في الدول النامية وأوضحت الدِّراسة المخاطر والتحديات المتوقعة والمتمثلة بالخصائص التنظيمية والبيئية لمبادرة الحكومة الإلكترونية الأردنية، وقد كانت عينة الدِّراسة معتمدة على مقابلة المسؤولين على تطبيق الحكومة الإلكترونية، وعلى البيانات المنشورة عبر الوزارات الأردنية، وقد أظهرت الدِّراسة أنّ تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن لايزال في البدايات، وأنّ تطبيقها يعتمد على مشاركة عدد من مؤسسات القطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية مما يخلق علاقة إبداعية توصلت إلى الآتي:

إنّ إرتفاع كلف الربط عبر الشبكة أدّى إلى قلة انتشار الإنترنت بين المواطنين.

إنّ هناك حاجة إلى تغيير ثقافة المواطنين بإتجاه تطبيق الحكومة الإلكترونية والفوائد التي ستعود عليهم.

الحاجة إلى إجراء التنسيق بين المؤسسات الاستشارية والوكالات المانحة لتحقيق التكامل في تطبيق الحكومة الإلكترونية.

دراسة نوريس ومون (Norris and Moon, 2005) بعنوان "Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise or Hare?"، تقدم الحكومة الإلكترونية على المستوى الشعبي: السلحفاة أو أرنب الوحشية.

هدفت الدِّراسة إلى فحص مستوى التقدم في الولايات المتحدة الامريكية في تطبيق الحكومة الإلكترونية والكشف عن العوامل المحددة للتطبيق، وقد اعتمدت الدِّراسة على البيانات في دراستي (ICMA/PTI 2000, 2002) وشملت عينة الدِّراسة (3749) حكومة محلية لعام 2000 و(7844) لعام 2002 وأظهرت النتائج الآتية:

وجود زيادة في الطلب على الموظفين أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية، بالإضافة إلى وجود تغيير في أدوار العاملين وتغيير في إعادة هندرة العمليات وزيادة كفاءة العمليات وتقليل الوقت المطلوب من العاملين لإنجاز أعمالهم.

إنّ أغلب المؤسسات الحكومية الأمريكية تمتلك موقعاً على الشبكة الدولية.

إنّ بعض المعوقات أخذت بالإنخفاض في تأثيرها بين عامي 2000 و2002 كالحاجة إلى موظفي تكنولوجيا المعلومات والحاجة إلى خبرات موظفي تكنولوجيا المعلومات، أمّا تطوير التكنولوجيا فظل تأثيرها مرتفعاً بالإضافة إلى قلة الدعم من المسؤولين المنتخبين ثابتة تقريباً، أمّا بخصوص زيادة الموارد المالية والأمن والخصوصية فإنّها تميل إلى وجود زيادة في الطلب عليها.

ودراسة تادرس (Tadros, 2005) بعنوان "Success Factors in Jordan E-Government" ، "عوامل النجاح للحكومة الإلكترونية في الأردن".

هدفت إلى تحديد مستوى إدراك الأفراد لمفهوم الحكومة الإلكترونية والعوامل المؤثرة في مستوى نجاح التطبيق ومعرفة مستوى الجاهزية وكانت عينة الدِّراسة مؤلفة من (387) مبحوثاً من الموظفين الحكوميين في الوزارات والمؤسسات الأردنية وتوصلت الدِّراسة إلى:

إنّ سبب ضعف انتشار الإنترنت هو إنخفاض دخل الفرد.

عدم توافر إدراك كاف لتطبيق الحكومة الإلكترونية لدى المواطنين.

إنّ تطبيق الحكومة الإلكترونية سيؤدي إلى تحسين الخدمات الحكومية ورفع مستوى المساواة في التعامل وزيادة جودة الخدمة وتخفيض كلفها.

وأوصت الدِّراسة بضرورة خفض كلف الاتصالات ورفع مستوى مهارة المواطنين باستخدام تكنولوجيا الاتصالات وتحديث المعلومات على صفحات الإنترنت بشكل دائم ونشر حملات التوعية والمحافظة على العاملين المهرة في المؤسسات الاردنية.

دراسة بانيرجي وتشاو (Banerjee and Chau, 2004) بعنوان "Electronic Government,"An Evaluation Framework for Analyzing E-Government Convergence Capability in Developing Countries"، "الحكومة الإلكترونية، إطار تقييم لتحليل القدرة التحويلية للحكومة الإلكترونية في البلدان النامية".

وهدفت إلى تحليل واقع مشاريع الحكومة الإلكترونية في بعض الدول النامية للوصول إلى إطار عملي يمثل نقطة التقاء بين الدول المبحوثة، وكشفت الدِّراسة بأنّه عند إطلاق برنامج الحكومة الإلكترونية يجب أن يكون البرنامج مخططاً له بدقة وشمولية وترى الدِّراسة أنّ الحكومة الإلكترونية تحتاج إلى قيادة إلكترونية تتعامل ضمن إطار عملي واقعي ويكون هدفها الرئيس المواطن وأظهرت الدِّراسة عن وجود معوقات في تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول النامية بسبب انعدام الشفافية وضعف المشاركة وقلة الدعم السياسي.

وقام شي (Shi, 2002) بدراسة بعنوان "The Contribution of the Organizational Factors in the Success of Electronic Government Commerce"، "مساهمة من العوامل التنظيمية في نجاح الحكومة الإلكترونية التجارية".

هدفت التعرف على أثر العوامل التنظيمية (القيادة التحويلية، والتخطيط الإستراتيجي) في تطبيق الحكومة الإلكترونية، في وحدات الإدارة المحلية في أمريكا لعينة شملت (187) من المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات وأظهرت النتائج وجود علاقات ذات دلالة إحصائية إيجابية وقوية بين توفر القيادة التحويلية والتخطيط الإستراتيجي ونجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.

دراسة هو (Ho, 2002) بعنوان "Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative"، "إعادة اختراع الحكومات المحلية، ومبادرة الحكومة الإلكترونية".

وهدفت إلى معرفة أثر العوامل التنظيمية والاقتصادية والاجتماعية على تحول المؤسسات الحكومية نحو الحكومة الإلكترونية وقامت الدِّراسة بتحليل (55) موقعاً في الولايات المتحدة الأمريكية لمدن ذات كثافة سكانية عالية لتتمكن من تحديد إمكانية التحول من البيروقراطية إلى الحكومة الإلكترونية وتوصلت إلى الآتي:

إنّ إتِّباع تصميم الموقع الموحد الذي يوفر أكبر قدر من المعلومات هو الاسلوب المتبع في أغلب المواقع وكذلك الاعتماد على آراء واهتمامات المستخدم، وأكدت الدِّراسة على ان هناك بعض المواقع لاتزال تعكس الطابع البيروقراطي في التصميم.

إنّ قلة الخبرة في التصميم والكادر المؤهل ونقص الموارد المالية اللازمة لتطوير وصيانة الموقع سببه إتباع النمط البيروقراطي.

وفي دراسة هارت (Hart-Teeter, 2000) بعنوان "Government: The Next American Revolution the Council for Excellence Government"، "الحكومة: الثورة الأميركية المقبلة للمجلس للحصول على الأداء الحكومي المتميز".

أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية لصالح مجلس التمييز الحكومي، وذلك بإجراء عدد من المسوحات البحثية شملت عينات من المواطنين، وموظفي الحكومة والشركات الخاصة، والمنظمات غير الربحية، وهدفت الى التعرف على أراء المبحوثين حول تجاربهم والخبرة في أساليب الحكومة الإلكترونية وتوقعاتهم والأهداف المستقبلية المرجوة من الحكومة الإلكترونية، وتوصلت نتائج الدِّراسة إلى دعم واضح من المبحوثين نحو توظيف مفاهيم وأساليب عمل الحكومة الإلكترونية لما تشكله من نقلة نوعية وتحولاً إيجابياً في الإدارة العامة وإرتقاء بمستوى مشاركة المواطنين في الشؤون العامة، وتعزيز الرقابة

والمسؤولية في القطاع العام، وأظهر المبحوثون أيضاً قلقهم نحو الأمان والسرية في إستخدام الإنترنت.

جـ - مايميز الدِّراسة الحالية عن الدراسات السابقة :

تتميز الدِّراسة الحالية مقارنة بالدراسات السابقة بالأتي :

1- تعد المؤسسات والوزارات الأردنية ذات خبرة لا بأس بها في مجال الحكومة الإلكترونية لمضي فترة من الزمن على تطبيقه فيها مما يساعد العاملين في هذا المجال على معرفة المعوقات وما يواجهون في تطبيقها.

2- لم تتناول الدراسات السابقة على حد علم الباحثة مقاومة التغيير وقواعد البيانات في تحقيق نجاح الحكومة الإلكترونية لما نعتقده من أهمية الموضوع بوصفه من أساسيات النجاح المطلوبة حيث ركّزت أغلب الدراسات السابقة على العوامل التكنولوجية بصورة خاصة .

3- إنّ العينة المعدة للبحث هم من المتخصصين والممارسين للحكومة الإلكترونية في الوزارات الأردنية وهذا سوف يساعد على تعزيز أهمية الدِّراسة.

الفصل الثالث

المنهجية والتصميم

1.3 منهجية الدِّراسة:

اعتمدت هذه الدِّراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي تضمن مسحاً مكتبياً بالرجوع إلى المراجع والمصادر الجاهزة لبناء الإطار النظري للدراسة، والاستطلاع الميداني لجمع البيانات بواسطة أداة الدِّراسة (الاستبانة) التي تم بناؤها وتوزيعها على أفراد العينة وتحليلها إحصائياً للإجابة على أسئلة الدِّراسة واختبار فرضياتها من أجل تحقيق أهداف الدِّراسة وتقديم التوصيات في ظل ما توصلت إليه هذه الدِّراسة من نتائج.

2.3 مجتمع الدِّراسة:

يشتمل مجتمع الدِّراسة على عدد من الوزارات الأردنية والمؤسسات والدوائر الحكومية التي تقدم الخدمة الإلكترونية للمواطنين كما هو واضح من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية www.jordan.jo حيث أشار الموقع الى وجود (1800) خدمة. ويبين الجدول الآتي أسماء هذه الوزارات وأعداد العاملين فيها على مستوى الإدارة العليا والموظفين في المستويات الأدنى والعاملين في مجال الحكومة الإلكترونية :

جدول رقم (1)

أسماء الوزارات والدوائر الحكومية وأعداد العاملين فيها

ت	إسم الوزارة	المجتمع
1	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (برنامج الحكومة الإلكترونية)	25
2	أمانة عمان الكبرى	31
3	وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات (هيئة تنظيم قطاع الإتصالات)	7
4	مديرية الأمن العام (إدارة ترخيص السواقين)	19
5	وزارة الأشغال العامة والإسكان (دائرة العطاءات الحكومية)	10
6	وزارة الصناعة والتجارة (مؤسسة تشجيع الاستثمار)	2
7	وزارة المالية (ضريبة الدخل والمبيعات)	24
8	وزارة المالية (دائرة الجمارك الأردنية)	23
9	وزارة الصناعة والتجارة	16
10	مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني	55
11	وزارة المالية (دائرة الأراضي والمساحة)	20
12	وزارة الأشغال العامة والإسكان (المؤسسة العامة للإسكان والتطوير الحضري)	7
13	وزارة التربية والتعليم	38
14	ديوان الخدمة المدنية	16
15	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	34
16	وزارة النقل	7
17	البنك المركزي	10
18	وزارة العمل (مؤسسة التدريب المهني)	6
19	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	10
	المجموع	360

3.3 عيّنة الدِّراسة:

تم اجراء مسح شامل لجمتمع الدِّراسة، بلغ حجمه (360) مشاركاً ومشاركة، وقد تم توزيع الاستبانات على مفردات العينة بعد أخذ موافقة الجهات المسؤولة في تلك الوزارات

والدوائر الحكومية في الأردن، وقد وجد أنّ ما مجموعه (329) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة (94.3%) من مجتمع الدِّراسة.

4.3 أداة الدِّراسة:

بغرض تحقيق أهداف الدِّراسة، تم إجراء المسح المكتبي والاطلاع على الجانب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدِّراسة، وتم تطوير استبانة تتكون من الأجزاء الآتية:

الجُزء الأول: يتضمن المتغيرات الشخصية والوظيفية عن خصائص عينة الدِّراسة طبقاً للعوامل الشخصية التالية (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، الخبرة، معلومات حول قواعد البيانات، معلومات حول الخدمة المقدمة عن طريق موقع الوزارة).

الجُزء الثاني: يتضمن (57) فقرة تقيس المتغيرات المستقلة للدراسة بأبعادها (مقاومة التغيير، توحيد قواعد البيانات) والتابع (نجاح الحكومة الإلكترونية).

1. (31) فقرة لقياس أبعاد المتغير المستقل (مقاومة التغيير) مقسمة على النحو الآتي: (الإدراك الاختياري وتقيسه الفقرات (1–5)، الخوف وتقيسه الفقرات (6–11)، عدم الفهم وتقيسه الفقرات (12–16)، الطباع والعادات وتقيسه الفقرات (17–21)، وقت التغيير وتقيسه الفقرات (22–26) الاستقرار وتقيسه الفقرات (27–31).
2. (11) فقرة لقياس أبعاد المتغير المستقل (توحيد قواعد البيانات) مقسّمة على النحو الآتي: (معيارية قواعد البيانات وتقيسه الفقرات (32–37)، تكامل قواعد البيانات وتقيسه الفقرات (38–42).
3. (15) فقرة لقياس المتغير التّابع ، نجاح الحكومة الإلكترونية ويقيسه الفقرات (43–57).

وقد تم اعتماد تحديد أوزان فقرات الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (Likert) وعلى النحو الأتي: (موافق تماماً وتمثل 5 درجات)، (موافق وتمثل 4 درجات)، (موافق بدرجة متوسطة وتمثل 3 درجات)، (غير موافق وتمثل درجتان)، (غير موافق تماماً وتمثل درجة واحدة).

جدول رقم (2)

مقاييس أداة الدِّراسة

المجال	**عدد الفقرات**
الإدراك الاختياري	5
الخوف	6
عدم الفهم	5
الطباع والعادات	5
وقت التغيير	5
الاستقرار	5
الكلي	31
معيارية قواعد البيانات	6
تكامل قواعد البيانات	5
الكلي	11
نجاح الحكومة الإلكترونية	15

5.3 صدق أداة الدِّراسة:

تمَ عرضُ أداة الدِّراسة على عدد من المحكمين من أساتذة الإدارة المختصين أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة وجامعة عمان العربية، للتحقق من مدى صدق فقرات الأداة، ومعرفة مدى ملائمة ووضوح وصلاحية الفقرات المستخدمة لقياس متغيرات الدِّراسة المستقل والتابع، ومدى انتماء فقرات الاستبانة للبعد الذي خصص لقياسه، وقد تم الأخذ بملاحظات المحكمين حيث أعيد صياغة بعض الفقرات في ضوء الملاحظات، وتم

إجراء التعديلات المطلوبة بشكل يحقق التوازن بين مضامين الأداة في فقراتها حتى تظهر بصورة تخدم أغراض الدِّراسة الحالية.

إضافة إلى ذلك جرى عرض الاستبانة على عينة اختيارية عددها (20) مبحوثاً من أفراد العينة بغرض التأكد من درجة فهم العبارات ووضوحها، وقد أكد المبحوثون فهم كل فقرة من فقراتها وسهولة الإجابة عليها.

6.3 ثبات أداة الدِّراسة:

تَم استخراج معامل الإتساق الداخلي لأداة الدِّراسة، بالإعتماد على معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لكل متغير من متغيرات الدِّراسة بجميع أبعاده، وكانت قيم معامل الثبات مرتفعة تراوحت بين (0.674−0.963) وتدلل على الثبات والاتساق بين فقرات الأداة. ويبين الجدول التالي(3) قيم معامل الثبات.

الجدول رقم (3)

معامل الاتساق الداخلي لكل متغير من متغيرات الدِّراسة بجميع أبعاده

المتغير	البعد	الفقرات	كرونباخ ألفا
المتغير المستقل	الإدراك الاختياري	5−1	0.807
مقاومة التغيير	الخوف	11−6	0.821
	عدم الفهم	16−12	0.782
	الطباع والعادات	21−27	0.674
	وقت التغيير	26 −22	0.799
	الاستقرار	31− 27	0.760
	الكلي	31−1	0.915
توحيد قواعد البيانات	معيارية قواعد البيانات	37 −32	0.898
	تكامل قواعد البيانات	42−38	0.898
	الكلي	42−32	0.936
المتغير التّابع	نجاح الحكومة الإلكترونية	57−43	0.933

7.3 المعالجة الإحصائية :

للإجابة عن أسئلة الدِّراسة واختبار فرضياتها، تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلـــــــــي، وذلـــــــك باســــــتخدام الرزمــــــــة الإحصــــــائية (SPSS) (Statistical Package for Social Sciences) وتشمل مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures) وذلك لوصف خصائص عينة الدِّراسة، اعتماداً علـى التكـرارات والنسـب المئويـة، ومـن أجـل الإجابـة عـن أسـئلة الدِّراسـة تـم اسـتخدام المتوســـطات الحســـابية والانحرافـــات المعياريـــة، وتحليـــل الإنحـــدار المتعـــدد (Multiple Regression Analysis) وذلك للتأكد من صـلاحية النمـوذج لاختبـار فرضـيتي الدِّراسـة الرئيسـيتين الأولـى والثانيـة، ولمعرفـة أي المتغيـرات المسـتقلة أكثـر تـأثيرا علـى المتغير التّابع في هذه الدِّراسة، ولاختبار فرضـيتي الدِّراسـة الثالثـة والرابعـة تم إجراء اختبـار (T.test)، وتحليل التبـاين الأحـادي (One Way ANOVA) لمعرفة الفروقات فـي تصـورات المبحـوثين نحـو المتغيـر المسـتقل بأبعـاده، والمتغيـر التـابع بأبعـاده التـي تعـزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

1.4 خصائص عينة الدِّراسة.

جدول رقم (4)

توزيع أفراد عينة الدِّراسة وفقا للمتغيرات الشخصية.

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية %
النوع الاجتماعي	ذكر	197	59.9
	أنثى	132	40.1
العمر	25 سنة فأقل	52	15.8
	26-30 سنة	113	34.3
	31-35 سنة	67	20.4
	36-40 سنة	45	13.7
	41 سنة فأكثر	52	15.8
المؤهل التعليمي	توجيهي فما دون	11	3.3
	دبلوم	41	12.5
	بكالوريوس	232	70.5
	دراسات عليا	45	13.7
المستوى الوظيفي	مدير	13	4.0
	رئيس قسم	47	14.3
	رئيس شعبة	14	4.3
	موظف	255	77.5
الخبرة	3 سنوات فأقل	77	23.4
	4 - 8 سنوات	111	33.7
	9 - 13 سنة	65	19.8
	14-18 سنة	36	10.9
	19 سنة فأكثر	40	12.2
ما هو تطبيق قواعد البيانات المستخدم	Oracle	280	85.1
	SQL	32	9.7
	FoxPro	1	0.3
	أخرى	16	4.9
الخدمات التي يقدمها الموقع الإلكتروني للوزارة	استعلام فقط	204	62.0
	إدخال البيانات	70	21.3
	إدخال المعاملات بالكامل	54	16.4
	غير ذلك	1	0.3

يُبين الجدول رقم (4) أنّ عدد الذكور يزيد عن عدد الإناث بشكل ملحوظ حيث بلغت نسبة الذكور (59.9%) من مجموع أفراد عيّنة الدِّراسة، في حين بلغت نسبة الإناث (40.1%). وهذا معناه تفوق أعداد الذكور في المنظمات المبحوثة، إذ يعكس واقع الوظيفة العامة في الأردن، ورغم ذلك فإنّ النتائج تدلل على أنّ هناك مشاركة جيدة للإناث تعمل في مجال الحكومة الإلكترونية، وبالتاكيد فإنّ ذلك يعود إلى أنّ هناك مناهج أكاديمية في الجامعات الأردنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات الإدارية لرفد القطاع العام بكفاءات من كلا الجنسين قادرة على التقدم في هذا المجال.

أمّا فيما يتعلق بمتغير العمر، فقد دلت النتائج على أنّ الفئة العمرية (26−30 سنة) قد احتلت المرتبة الأولى بواقع (34.3%)، تلاها الفئة العمرية (31 إلى 35 سنة) وقد بلغت (20.4%) من أفراد عينة الدِّراسة، وقد جاءت الفئتان العمريتان (25 سنة فاقل، 41 سنة فأكثر) في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت (15.8%)، وأخيراً جاءت الفئة العمرية (36−40 سنة) وقد شكلت ما نسبته (13.7%) من أفراد عينة الدِّراسة، ويمكن أن نستدل من ذلك أنّ غالبية أفراد مجتمع الدِّراسة فتي اي ان العاملين في الحكومة الإلكترونية من الشباب، وهذا يتطابق مع دراسة (محمود، 2010).

وقد دلت النتائج على أنّ (70.5%) من أفراد عينة الدِّراسة هم من حملة درجة البكالوريوس، وقد يعود ذلك إلى أن إشغال بعض الوظائف في المنظمات المبحوثة يتطلب حصول الموظف على مؤهل أكاديمي (بكالوريوس)، مقابل (13.7%) كانوا من حملة درجة (دراسات عليا) وهذا معناه أنّ بعض الوظائف في المنظمات المبحوثة تتطلب تأهيل علمي عالٍ، وأنّ (12.5%) كانوا من حملة درجة الدبلوم، في حين أنّ (3.3%) من حجم العينة كانوا من حملة درجة التوجيهي فما دون.

كما دَلت النتائج أن (77.5%) من عينة الدِّراسة كانوا من فئة الموظفين، وأنّ ما نسبته (14.3%) كانوا من فئة رئيس قسم، مقابل (4.3%) رؤوساء شعب، وأخيراً كان ما نسبته (4.0%) من عدد أفراد عينة الدِّراسة مدراء.

وقد أوضحت النتائج أعلاه أنّ (33.7%) من أفراد العينة تقع مدة خدمتهم ضمن الفئة (4 –8 سنوات)، مقابل (23.4%) كانت مدة خدمتهم (3 سنوات فأقل)، وأنّ (19.8%) كانت مدة خدمتهم (9–13 سنة)، في حين أن (12.2%) كانت مدة خدمتهم (19 سنة فأكثر)، وأخيراً كان ما نسبته (10.9%) ممّن تقع مدة خدمتهم ما بين (14–18سنة)، ويمكن تفسير ذلك أن غالبية أفراد العينة كانوا من الموظفين ذوي الخبرة القليلة والمتوسطة، يعود ذلك ان الموضوع حديث التطبيق اصلاً، حيث بدأت المبادرة لمشروع الحكومة الإلكترونية في 2001.

وقد أشارت النتائج إلى أنّ (85.1%) من أفراد العينة أفادوا أنّ تطبيق قواعد البيانات المستخدم هو (Oracle). و(9.7%) هو (SQL)، وما نسبته (4.9%) أخرى، وأخيراً (FoxPro) بنسبة (0.3%)، وهذا يشير إلى ماتمتاز به لغة (Oracle) فهي الأنسب استخداماً في تطبيق الحكومة الإلكترونية حيث أثبتت نجاحها في تطبيق الحكومة الإلكترونية حيث توفر نظام لحماية المعلومات يتفوق من الناحية البنائية على الأنظمة الأخرى للشركات المنافسة، تتعامل مع حجم كبير من البيانات، وتعد أقوى أداة في مجال التجارة الإلكترونية لتكاملها مع لغة الجافا.

كما دلت النتائج على أنّ (62.0%) من الخدمات التي يقدمها موقع المنظمات المبحوثة هو استعلام فقط، مقابل (21.3%) إدخال بيانات، مقابل (16.4%) إدخال المعاملات بالكامل، وأخيراً (0.3%) غير ذلك، ومن ذلك يتبين لدينا أنّ الحكومة الإلكترونية ما تزال في مراحلها الأولى لبعض المؤسسات، ولكن المؤسسات الأخرى قطعت شوطا كبيراً حيث أنّها وصلت إلى الدفع الإلكتروني مثل دائرة ترخيص السواقين، دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، وهذه النتيجة متوافقة مع رسالة (المجالي، 2009).

2.4 عرض النتائج:

تَم الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، التي تشمل المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لجميع أبعاد الدِّراسة المستقلة والتابعة،

والفقرات المكونة لكل بعد، وقد تم مراعاة أنّ تدرج المقياس المستخدم في الدِّراسة كما يلي: موافق تماما (5)، موافق (4)، موافق بدرجة متوسطة (3)، غير موافق (2)، غير موافق تماماً (1). واعتماداً على ما تقدم فإنّ قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدِّراسة، سيتم التعامل معها على النحو التالي:

مُرتفع	**مُتوسط**	**مُنخفض**
(3.5 فما فوق)	(2.5–3.49)	(2.49 فأقل)

وبناءً على ذلك فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من (3.5) فيكون مستوى تصورات المبحوثين مرتفعاً، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على الفقرات، أمّا إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (2.5–3.49) فإنّ مستوى التصورات متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي أقل من (2.49) فيكون مستوى التصورات منخفضاً، هذا بالنسبة للمتغيرين التابع والمتغير المستقل الثان، اما المتغير المستقل الأول فسوف تكون النتائج معكوسة.

1.2.4 الإجابة عن أسئلة الدِّراسة:

النتائج المتعلقة بسؤال الدِّراسة الأول: ما مستوى مقاومة التغيير لدى موظفي الوزارات الأردنية؟

جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو مستوى مقاومة التغيير لدى موظفي الوزارات الأردنية.

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
1–5	الإدراك الاختياري	2.11	0.674	6	منخفض
6–11	الخوف	2.37	0.678	4	منخفض
12–16	عدم الفهم	2.24	0.681	5	منخفض
17–21	الطباع والعادات	2.43	0.637	2	منخفض
22–26	وقت التغيير	2.62	0.720	1	متوسط
27–31	الاستقرار	2.40	0.647	3	منخفض
–	**المتوسط الحسابي العام**	**2.36**	**0.496**	–	**منخفض**

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول (5) إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات أبعاد المتغير المستقل (مقاومة التغيير) وفي صياغة الأسئلة حول هذا المتغير تم صياغة الأسئلة بشكل إيجابي أي عدم مقاومة التغيير لتتناسب مع متغيريّ الدِّراسة الايجابيين (توحيد قواعد البيانات ونجاح الحكومة الإلكترونية) والحفاظ على ترتيب مقياس ليكرت، وقد جاءت منخفضة بمتوسط حسابي (2.36)، وانحراف معياري (0.496)، وهذا يدل على وجود مقاومة للتغير مرتفعة، واحتل بُعد الإدراك الاختياري بمتوسط حسابي (2.11) المرتبة الأولى، ويدل هذا على أهمية هذا العامل في عملية التغيير من حيث معرفة مدى اقتناعه بالتغيير من حيث التأثير في تطوير إمكاناته أو زيادة أعباءه الوظيفية وأنّه قد يتعارض مع مصالحه.

تلاه بُعد عدم الفهم بمتوسط حسابي (2.24) ويعد هذا العامل ذو تاثير في عملية التغيير من حيث إحساسه بانعدام الأمان والثقة الناتج عن توفر المعلومات الكافية حول التغيير المطلوب، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد الخوف بمتوسط حسابي (2.37) ويدل على أنّ لهذا العامل تاثيراً ناتجاً عن مجموعة كبيرة من المخاوف الاقتصادية والاجتماعية والمهنية، ، يلي ذلك في المرتبة الرابعة بُعد الاستقرار بمتوسط حسابي (2.40) ويدل على تأثيره في مقاومة التغيير بسبب عدم الرغبة للدخول في طرق جديدة بالإضافة إلى التعامل مع مجموعات قد تشعره بعدم الاستقرار، وجاء في المرتبة الخامسة بُعد الطباع والعادات بمتوسط حسابي (2.43) وهذا يشير إلى أنّ للعادات والطباع تأثيراً في مقاومة التغيير من حيث اعتياد الموظف على البيروقراطية والروتين، وأخيراً جاء بُعد وقت التغيير بمتوسط حسابي (2.62) وهذا يدل على أنّ لعامل الوقت أهمية في عملية التغيير، فبذلك يتطلب من المؤسسات التي تهدف التغيير أنْ تراعي وقت التغيير المناسب من حيث توفر الكادر المؤهل في الوقت المناسب لهذا التغيير، بالإضافة الى توفر التقنيات والإمكانات المادية التي يتطلبها التغيير، وأنْ تتم عملية التغيير بصورة تدريجية متعمدة بذلك على التشاور، والمشاركة في إتخاذ القرار نحو التغيير المطلوب.

جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو متغير الخوف الوظيفي.

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
6	يشعرني التغيير في وزارتي بالأمان.	2.57	0.950	1	متوسط
7	تولد عملية التغيير الشعور بالثقة.	2.43	0.925	3	منخفض
8	إن التغيير لن يفقدني امتيازاتي الوظيفية.	2.36	0.959	5	منخفض
9	يحافظ التغيير على مكانتي في القدم.	2.45	0.916	2	منخفض
10	يتيح التغيير المعلومات للجميع دون استثناء.	2.41	1.002	4	منخفض
11	يسعدني العمل مع مجموعات جديدة.	2.01	0.837	6	منخفض
-	**المتوسط الحسابي العام**	**2.37**	**0.678**	-	**منخفض**

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات بعد (الخوف) قد جاءت منخفضة بمتوسط حسابي (2.37)، وانحراف معياري (0.678)، وكما ذكرنا فان ذلك يعني انها مرتفعة من حيث صياغة الاسئلة الايجابية التي اشارت الى مقاومة للتغير عالية، وقد احتلت الفقرة (6) (يشعرني التغيير في وزارتي بالأمان) في المرتبة الاخيرة لاننا عكسنا المقياس، وهذا معناه أن التغيير يؤدي إلى شعور الموظفين ببعض الأمان الوظيفي والاستقرار، وجاءت الفقرة (11) (يسعدني العمل مع مجموعات جديدة) في المرتبة الأولى، ويمكن تفسير ذلك إلى أن الموظفين يقاومون التغيير وغير راغبين في العمل مع جماعات جديدة.

جدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو متغير عدم الفهم.

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
12	لدي فكرة عن هدف من التغيير.	2.31	0.934	4	منخفض
13	لدي معلومات عن التغيير المطلوب في العمل.	2.32	0.908	3	منخفض
14	أثق في الشخص الذي كلفني بالتغيير.	2.38	0.927	2	منخفض
15	أشارك في الندوات والدورات التي تخص عملية التغيير.	2.44	1.058	1	منخفض
16	أتمكن من استخدام الحاسوب والتطبيقات البرمجية الحديثة.	1.75	0.817	5	منخفض
–	**المتوسط الحسابي العام**	**2.24**	**0.681**	–	**منخفض**

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات بعد (عدم الفهم) قد جاءت منخفضة بمتوسط حسابي (2.24) وانحراف معياري (0.681)، وللتذكير فاننا نعتبرها مرتفعة لما ذكرناه سابقاً حول تصميم الاستبانة، وقد احتلت الفقرة (15) (أشارك في الندوات والدورات التي تخص عملية التغيير) في المرتبة الاخيرة، وهذا معناه أن هناك بعض الموظفين يشاركون في الدورات التي تتعلق بالتغيير اي مشاركاتهم ضعيفة مما يدلل على عدم فاعليتهم وعدم تركيز الإدارة العليا على تلك الدورات، وجاءت الفقرة (16) (أتمكن من استخدام الحاسوب والتطبيقات البرمجية الحديثة) في المرتبة الأولى، ويمكن تفسير ذلك إلى أن قصور الإدارة عن تلبية احتياجات الموظفين في استخدام التطبيقات الحديثة على الحاسوب كمتغير من متغيرات التغيير.

جدول رقم (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو متغير الطباع والعادات.

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
17	إن الوضع الجديد أفضل من الوضع الذي اعتدت عليه.	2.40	0.932	3	منخفض
18	ارغب في تغيير إجراءات العمل.	2.10	0.861	5	منخفض
19	اعتدت على أداء العمل المتجدد.	2.17	0.887	4	منخفض
20	موقفك إذا تم نقلك من القسم الحالي إلى قسم أخر وبنفس المزايا المادية.	2.57	1.076	2	متوسط
21	إنني غير متمسك بطريقتي في العمل.	2.89	1.062	1	متوسط
–	**المتوسط الحسابي العام**	**2.43**	**0.637**	–	**منخفض**

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق إلى أنّ تصورات المبحوثين لفقرات بعد (الطباع والعادات) قد جاءت منخفضة (مرتفعة بالنسبة لدراستنا كما وُضح سابقاً) بمتوسط حسابي (2.43)، وانحراف معياري (0.637)، وقد احتلت الفقرة (21) (إنني غير متمسك بطريقتي في العمل) في المرتبة الأخيرة، وهذا معناه أنّ هناك بعض الموظفين قادرين على تغيير طرائقهم في أداء العمل بحثا عن الجديد والتطوير، وجاءت الفقرة (18) (ارغب في تغيير إجراءات العمل) في المرتبة الأولى، ويمكن تفسير ذلك إلى أن بعض الموظفين لا يشاركون الإدارة (لا تتاح لهم الفرصة) في اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير إجراءات العمل، لذلك نجدهم مقاومين للتغيير لعدم رغبتهم بتغيير إجراءات فرضت عليهم.

جدول رقم (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو متغير وقت التغيير.#

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
22	يتناسب وقت التغيير مع توفر الكوادر المؤهلة لذلك.	2.58	0.956	4	متوسط
23	يتناسب وقت التغيير مع توفر الإمكانات التقنية.	2.54	0.939	5	متوسط
24	وقت التغيير لن يؤثر على سير العمل.	2.71	1.004	1	متوسط
25	تقوم وزارتي بإدخال التغييرات بشكل تدريجي.	2.61	0.953	3	متوسط
26	إن عملية التغيير جاءت بعد دراسات ومشاركات مسبقة.	2.69	0.984	2	متوسط
–	**المتوسط الحسابي العام**	**2.62**	**0.720**	–	**متوسط**

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات بعد (وقت التغيير) قد جاءت متوسطة بمتوسط حسابي (2.62)، وانحراف معياري (0.720)، وقد احتلت الفقرة (24) المرتبة الأخيرة (وقت التغيير لن يؤثر على سير العمل) وهذا معناه ان وقت التغيير في المنظمات المبحوثة يؤثر على سير إجراءات العمل فيها بالتغيير، وجاءت الفقرة (23) (يتناسب وقت التغيير مع توفر الإمكانات التقنية) في المرتبة الأولى، ويمكن تفسير ذلك إلى عدم تناسب وقت التغيير مع توفير الإمكانات والتقنيات الحديثة المناسبة لعملية التغيير.

جدول رقم (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو متغير الاستقرار.

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
27	ترغب وزارتي بالتغيير من خلال إدخال أعمال جديدة.	2.28	0.843	4	منخفض
28	أحب التنقل فيما بين الأعمال المختلفة.	2.43	1.001	3	منخفض
29	تتعامل وزارتي مع جهات جديدة باستمرار.	2.24	0.882	5	منخفض
30	يؤدي التغيير إلى استقرار عمل الوزارة.	2.55	0.896	1	منخفض
31	تتبع وزارتي إجراءات متغيرة حسب متطلبات العمل.	2.50	0.904	2	منخفض
	المتوسط الحسابي العام	**2.40**	**0.647**	**-**	**منخفض**

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات بعد (الاستقرار) قد جاءت منخفضة (مرتفعة بالنسبة لدراستنا كما وُضح سابقاً) بمتوسط حسابي (2.40)، وانحراف معياري (0.647)، وقد احتلت الفقرة (30) المرتبة الأخيرة (يؤدي التغيير إلى استقرار عمل الوزارة) وهذا معناه التغيير يؤدي إلى استقرار العمل في الوزارات المبحوثة ولكن بصورة غير مقبولة لدى الموظفين، وجاءت الفقرة (29) (تتعامل وزارتي مع جهات جديدة باستمرار) في المرتبة الأولى، ويمكن تفسير ذلك إلى عدم رغبة الموظفين إلى التعامل مع جهات اخرى غير التي اعتادوا على التعامل معها او قصور المنظمات المبحوثة عن التواصل مع جهات أخرى لاتمتلك الكفاءة المطلوبة من اجل تطوير العمل وإحداث التغيير الهادف.

النتائج المتعلقة بسؤال الدِّراسة الثاني: ما تصورات موظفي الوزارات الأردنية نحو توحيد قواعد البيانات؟

جدول رقم (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو توحيد قواعد البيانات.

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
32-37	معيارية قواعد البيانات	2.35	0.822	2	منخفض
38-42	تكامل قواعد البيانات	2.37	0.798	1	منخفض
	المتوسط الحسابي العام	**2.36**	**0.767**	-	**منخفض**

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات أبعاد المتغير المستقل (توحيد قواعد البيانات) قد جاءت منخفضة بمتوسط حسابي (2.36)، وانحراف معياري (0.767)، واحتل بُعد تكامل قواعد البيانات المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.37)، تلاه بُعد معيارية قواعد البيانات بمتوسط حسابي (2.35)، وفيما يلي عرضا تفصيليا للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المتغير المستقل توحيد قواعد البيانات.

جدول رقم (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو بعد معيارية قواعد البيانات.

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
32	قامت وزارتي بإعادة تصميم نظم قواعد البيانات لتعمل في بيئة شبكة الإنترنت.	2.23	0.939	5	منخفض
33	يستخدم العاملون في وزارتي نظم قواعد البيانات عبر واجهة موحّدة باستخدام شبكة الانترنت.	2.43	1.086	3	منخفض
34	يستخدم العاملون في وزارتي نظام إدارة قواعد بيانات معيارية موحدة لبناء نظم قواعد البيانات.	2.45	1.026	2	منخفض
35	تقوم وزارتي بتكوين قاعدة بيانات موحدة لكافة تطبيقات الخدمات التي تقدمها.	2.47	1.021	1	منخفض
36	يجري باستمرار إعادة النظر في نظم قواعد البيانات وواجهة المستفيد لملائمة خدمات الحكومة الإلكترونية .	2.31	0.991	4	منخفض
37	تقوم وزارتي بتحديث نظام إدارة قواعد البيانات بالإصدارات الجديدة.	2.21	0.992	6	منخفض
-	**المتوسط الحسابي العام**	**2.35**	**0.822**	-	**منخفض**

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات بعد (معيارية قواعد البيانات) قد جاءت منخفضة بمتوسط حسابي (2.35)، وانحراف معياري (0.822)، وقد احتلت الفقرة (35) (تقوم وزارتي بتكوين قاعدة بيانات موحدة لكافة تطبيقات الخدمات التي تقدمها) وهذا معناه أن التغيير أدى إلى قيام الوزارات المبحوثة إلى تكوين قاعدة بيانات موحدة لكافة التطبيقات ولكن بصورة غير فاعلة من وجهة نظر المبحوثين، وجاءت الفقرة (37) (تقوم وزارتي بتحديث نظام إدارة قواعد البيانات بالإصدارات الجديدة) في المرتبة الأخيرة، ويمكن تفسير ذلك إلى قصور المنظمات المبحوثة عن تحديث وتطوير قواعد البيانات وقد يكون ذلك بسبب شح الإمكانات المالية والمادية.

جدول رقم (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو بعد تكامل قواعد البيانات.#

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
38	توجد نظم متكاملة لقواعد البيانات في الوزارة.	2.34	0.941	4	منخفض
39	يتم التعامل في وزارتي مع كافة نظم قواعد البيانات عن طريق بوابة خاصة بها.	2.42	1.024	1	منخفض
40	يجري في وزارتي العمل على تكامل النظم وقواعد البيانات.	2.29	0.893	5	منخفض
41	تستخدم وزارتي نظام إدارة قواعد بيانات موحد لتطوير وتنفيذ نظم قواعد البيانات.	2.38	0.923	3	منخفض
42	يجري العمل على مشاركة المعلومات بين الجهات الحكومية المختلفة لتحقيق التكامل في تقديم الخدمات للمواطنين.	2.41	0.952	2	منخفض
-	**المتوسط الحسابي العام**	**2.37**	**0.798**	-	**منخفض**

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات بعد (تكامل قواعد البيانات) قد جاءت منخفضة بمتوسط حسابي (2.37)، وانحراف معياري (0.798)، وقد احتلت الفقرة (39) (يتم التعامل في وزارتي مع كافة نظم قواعد البيانات عن طريق بوابة خاصة بها) وهذا معناه عدم وجود بوابة موحدة، وجاءت الفقرة (40) (يجري في وزارتي العمل على تكامل النظم وقواعد البيانات) في المرتبة الأخيرة، ويمكن تفسير ذلك إلى ان عمل المنظمات المبحوثة في تكامل نظم قواعد البيانات غير متوفر وقد يكون ذلك بسبب عدم الاتفاق بين الجهات المتعددة لوجود اختلاف في الراي حول اساسيات التكامل، أو قلة الخبرات والكفاءات المؤهلة لذلك، بالاضافة الى قلة الامكانات المادية.

النتائج المتعلقة بسؤال الدِّراسة الثالث: ما تصورات المبحوثين نحو متطلبات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية ؟

جدول رقم (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
43	يقدم موقع الوزارة الاكتروني جميع الخدمات للمواطنين والمؤسسات العامة والخاصة.	2.62	1.020	1	متوسط
44	تقدم الخدمات في وزارتي على مدار الساعة وخلال ايام الاسبوع.	2.48	1.047	4	منخفض
45	يستطيع المستفيد من خدمات وزارتي الحصول عليها في اي مكان من خلال شبكة الإنترنت.	2.40	1.023	7	منخفض
46	نالت الخدمات المقدمة الكترونياً رضى لدى متلقي الخدمة.	2.43	0.928	6	منخفض
47	توفر الخدمات المقدمة الوقت للجميع (الموظفين والمستفيدين).	2.31	0.915	9	منخفض
48	توفر الخدمات الإلكترونية المقدمة المصاريف.	2.36	0.953	8	منخفض
49	تمتاز الخدمات المقدمة بشفافية التعامل مع المستفيدين.	2.29	0.910	11	منخفض
50	توفر الخدمات المقدمة الجهد للجميع (الموظفين والمستفيدين).	2.26	0.863	13	منخفض
51	نتعامل مع البيانات المدخلة بخصوصية تامة.	2.08	0.881	14	منخفض
52	نستخدم الوسائل الأمنية لتوفير السرية للبيانات المدخلة.	2.06	0.928	15	منخفض
53	يؤدي تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى خفظ نسبة المراجعين بشكل ملحوظ.	2.27	0.987	12	منخفض
54	يجري متابعة العمل في تطبيق الحكومة الإلكترونية عبر قنوات اتصال فعالة بين جميع الجهات ذات العلاقة.	2.31	0.921	10	منخفض
55	توجد تشريعات قانونية للتعاملات الإلكترونية.	2.58	1.062	2	متوسط
56	يلاحظ سرعة انجاز المعاملات في وزارتي بعد تطبيق الحكومة الإلكترونية.	2.48	0.953	5	منخفض
57	يلاحظ ازدياد عدد المعاملات المنجزة في وزارتي بعد تطبيق الحكومة الإلكترونية.	2.51	0.969	3	متوسط
	المتوسط الحسابي العام	**2.36**	**0.689**	–	**منخفض**

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات متغير (نجاح الحكومة الإلكترونية) قد جاءت منخفضة بمتوسط حسابي (2.36)، وانحراف معياري (0.689)، وقد احتلت الفقرة (43) المرتبة الأولى (يقدم موقع الوزارة الاكتروني جميع الخدمات للمواطنين والمؤسسات العامة والخاصة) وهذا يؤكد على ان جميع الدوائر المبحوثة تنشر خدماتها على موقعها الإلكتروني وكما اوضحنا سابقاً فان البعض منها يؤدي الخدمة بالكامل عن طريق الموقع الإلكتروني اما البعض الاخر فلا يزال في مرحلة النشر فقط، وتلتها الفقرة (55) (توجد تشريعات قانونية للتعاملات الإلكترونية) بمتوسط حسابي (2.58) وهذا يدل على ان هناك قوانين وتشريعات لكن ينقصها التفعيل والوضوح، اما الفقرة (52) (نستخدم الوسائل الأمنية لتوفير السرية للبيانات المدخلة) جاءت في المرتبة الأخيرة، هذا يؤكد وجود ضعف في امنية البيانات المدخلة وسهولة اختراقها من قبل الغير.

نتائج السؤال المفتوح :

ماهي برأيك الأمور التي تعزز من نجاح الحكومة الإلكترونية ؟

الجدول رقم (15)

مقترحات تعزيز نجاح الحكومة الإلكترونية كما يراها المبحوثون

ت	المقترح	التكرار	النسبة المؤية
1	توحيد وتكامل قواعد البيانات في جميع المؤسسات	54	18.56
2	نشر الوعي لدى الموظفين والمواطنين	42	14.43
3	تفعيل التشريعات الحالية ووضوحها	40	13.74
4	المشاركة والتكامل بين جميع المؤسسات الخدمية	35	12.03
5	المشاركة والمشاورة في اتخاذ القرارت	31	10.65
6	الدعم المادي والمعنوي للعاملين	24	8.25
7	التحول بشكل تدريجي	21	7.22
8	إعادة النظر في الإجراءات اليدوية قبل التغيير	15	5.15
9	تقليل كلف الانترنت ليتسنى للجميع الاشتراك بها	15	5.15
	المجموع	277	%100

يبين الجدول رقم (15) مقترحات المبحوثين حول تعزيز نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، وقد أجاب البعض على السؤال المفتوح وكان عددهم (277) مبحوثاً، وهو يسهل على الباحثين من بعدي دراسة وبحث المجالات التي لم تتطرق لها هذه الدِّراسة، وكانت أكثر الآراء تكرار هو توحيد وتكامل قواعد البيانات في كافة المؤسسات، وجاء في المرتبة الثانية نشر الوعي لدى الموظفين والمواطنين بالوسائل المختلفة حول فوائد وميزات تطبيق الحكومة الإلكترونية، أمّا في المرتبة الثالثة فتفعيل التشريعات القانونية ووضوحها لما تمتاز به من أهمية كبيرة في شرعية العمل الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني، وجاءت المشاركة والمشاورة في اتخاذ القرارت في المرتبة الخامسة، أمّا الدعم المادي والمعنوي الذي يهتم به اغلب العاملين في مجال الحكومة الإلكترونية فجاء بالمرتبة السادسة، وفي المرتبة السابعة جاء التحول التدريجي نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية من حيث الأهمية في نظر المبحوثين، وفي المرتبة الأخير جاءت كل من إعادة النظر في الاجراءات اليدوية قبل التحول نحو الحكومة الإلكترونية وذلك من خلال إجراء الدراسات حول الطرق الأنسب ليتم أتمتتها بصورة صحيحة، وتقليل كلف الإنترنت ليتسنى للمواطنين جميعهم الإشتراك بها وذلك سوف يقلل الوقت والجهد، وتتفق نتائج هذا السؤال مع دراسة (محمود، 2010)، ودراسة (الشوا، 2004).

2.2.4 اختبار فرضيات الدِّراسة:

قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيتي الدِّراسة الرئيسة الأولى والثانية، تم إجراء بعض الاختبارات، وذلك من أجل ضمان ملاءمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار وذلك على النحو التالي: فيما يتعلق بافتراض ضرورة عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة Multi-Collinearity قامت الباحثة بإجراء معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor- VIF، واختبار التباين المسموح به Tolerance لكل متغير من المتغيرات المستقلة ، ويُشير الجدول رقم (16) إلى أنه إذا كان معامل تضخم التباين (VIF) للمتغير يتجاوز (10) وكانت قيمة التباين المسموح به أقل من (0.05) فإنه يمكن

القول إنّ هذا المتغير له ارتباط عالٍ مع متغيرات مستقلة أخرى وبالتالي سيفضي إلى حدوث مشكلة في تحليل الانحدار. وقد تم الاعتماد على هذه القاعدة لاختبار الارتباط Multicollinearity بين المتغيرات المستقلة. وكما يشير الجدول (16) الذي يحتوي على المتغيرات المستقلة وقيمة معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح Tolerance لكل متغير، نلاحظ أنّ قيمة (VIF) لجميع المتغيرات كانت أقل من (10)، وتتراوح (1.3–2.6)، كما نلاحظ أنّ قيمة التباين المسموح Tolerance لجميع المتغيرات كانت أكبر من (0.05) وتتراوح بين (0.3 – 0.7)، لذلك يمكن القول إنّه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بوجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة.

جدول (16)

اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به ومعامل الالتواء

المتغيرات	التباين المسموح به Tolerance	معامل تقييم التباين (VIF)	معامل الالتواء Skewness
الإدراك الاختياري	0.606	1.650	0.287–
الخوف	0.512	1.935	0.158–
عدم الفهم	0.537	1.863	0.190–
الطباع والعادات	0.761	1.314	0.806–
وقت التغيير	0.540	1.852	0.134–
الاستقرار	0.545	1.835	0.040–
معيارية قواعد البيانات	0.383	2.608	**0.402–**
تكامل قواعد البيانات	0.383	2.608	**0.493–**

ومن أجل التحقق من توافر التوزيع الطبيعي Normal Distribution للبيانات فقد تم الاستناد إلى احتساب قيمة معامل الالتواء (Skewness) للمتغيرات، وكما يشير الجدول

(16) فإنّ قيمة معامل الالتواء لجميع متغيرات العامل المستقل للدراسة كانت أقل من (1)، لذلك يمكن القول إنّه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بالتوزيع الطبيعي لبيانات الدِّراسة.

الفَرَضِيّة الرئيسة الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمقاومة التغيير لدى موظفي الوزارات بأبعاده (الإدراك الاختياري، والخوف، وعدم الفهم، والطباع والعادات، ووقت التغيير، والاستقرار) في نجاح الحكومة الإلكترونية.

جدول (17)

نتائج تحليل التباين للانحدار(Analysis Of variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسة الأولى.

المتغير التابع	المصدر	قيمة R^2 معامل التحديد	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
نجاح الحكومة الإلكترونية	الانحدار	0.280	45.721	6	7.620	**22.266***	**0.000**
	الخطأ		110.200	322	0.342		
	المجموع		155.921	328			

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول رقم (17) صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدِّراسة الرئيسة الأولى، وأنّ هناك أثراَ ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لمقاومة التغيير لدى موظفي الوزارات الأردنية بأبعاده (الإدراك الاختياري، والخوف، وعدم الفهم، والطباع والعادات، ووقت التغيير، والاستقرار والاستثمار السابق) في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية ، اعتمادا على معنوية قيمة (ف) المحسوبة البالغة (22.266) عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$)، حيث إن أبعاد المتغير المستقل تفسر (28.0%) من التباين في المتغير التابع (نجاح الحكومة الإلكترونية) وهذا يعني ان هناك عوامل اخرى تؤثر أكثر من هذه العوامل التي تم اختبارها، وبناء على ذلك نستطيع اختبار فرضيات الدِّراسة الرئيسة الأولى.

اختبار الفرضيات الفرعية:

جدول (18)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد مقاومة التغيير في نجاح الحكومة الإلكترونية .

أبعاد المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الإدراك الاختياري	0.094	0.062	0.092	1.524	0.128
الخوف	0.002-	0.067	0.002-	0.028-	0.977
عدم الفهم	0.060	0.065	0.060	0.934	0.351
الطباع والعادات	0.162	0.058	0.150	**2.788***	**0.006**
وقت التغيير	0.180	0.061	0.189	**2.957***	**0.003**
الاستقرار	0.237	0.068	0.223	**3.513***	**0.001**

* دالة إحصائياً على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول السابق، ومن متابعة قيم اختبار (t) أنّ المتغيرات الفرعية التالية (الطباع والعادات، وقت التغيير، الاستقرار) لها تأثير في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، اعتمادا على معنوية قيم (t) المحسوبة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) المبينة في الجدول ذاته. في حين بينت النتائج أنّ المتغيرات الفرعية التالية (الإدراك الاختياري، الخوف، عدم الفهم)، حيث ان قيمة (α) كانت على التوالي (0.1، 0.9، 0.3) ليس لها تأثير في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية كون قيم (t) المحسوبة المناظرة لها غير معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

مما سبق يقتضي ما يلي:

1. قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الإدراك الاختياري على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية .

2. قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) لبعد الخوف على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية .
3. قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) لبعد عدم الفهم على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية .
4. رفض الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) لبعد الطباع والعادات على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية . وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) لبعد الطباع والعادات على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية .
5. رفض الفرضية الفرعية الخامسة التي تنص على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≤0.05) لبعد وقت التغيير على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية . وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≤0.05) لبعد وقت التغيير على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية .
6. رفض الفرضية الفرعية السادسة التي تنص على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) لبعد الاستقرار على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية . وقبول الفرضية البديلة التي تنص على يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) لبعد الاستقرار على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية .

جدول (19)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression للتنبؤ بنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال أبعاد مقاومة التغيير كمتغيرات مستقلة.

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد التراكمي	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t*
الاستقرار	0.214	**9.498***	**0.000**
وقت التغيير	0.253	**4.277***	**0.000**
الطباع والعادات	0.275	**3.303***	**0.001**
الإدراك الاختياري	0.280	**2.045***	**0.042**

***دالة إحصائياً على مستوى(0.05≥ α)**

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، يتضح من الجدول رقم (19) الذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإنّ بُعد الاستقرار قد إحتلّ المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (21.4%) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد وقت التغيير حيث فسر مع بُعد الاستقرار (25.3%) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد الطباع والعادات حيثُ فسر مع المتغيرين السابقين (27.5%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً بُعد الإدراك الاختياري حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (28.0%) من التباين في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية كمتغير تابع، واستبعد المتغيرين (الخوف، وعدم الفهم) لعدم أهميتها إحصائياً.

الفرضية الرئيسة الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتوحيد قواعد البيانات ببعديها (معيارية قواعد البيانات وتكامل قواعد البيانات) لدى موظفي الوزارات في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية .

جدول (20)

نتائج تحليل التباين للانحدار(Analysis Of variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية.

المتغير التابع	المصدر	قيمة R^2 معامل التحديد التراكمي	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
نجاح الحكومة الإلكترونية	الانحدار	0.421	66.116	2	33.058	*120.004	0.000
	الخطأ		89.805	326	0.275		
	المجموع		155.921	328			

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول رقم (20) صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدِّراسة الرئيسة الثانية، وأنّ هناك أثراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتوحيد قواعد البيانات ببعديها (معيارية قواعد البيانات و تكامل قواعد البيانات) لدى موظفي الوزارات في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية ، اعتمادا على معنوية قيمة (ف) المحسوبة البالغة (120.004) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وقيمة ($\alpha = 0.0$)، وحيث إن أبعاد المتغير المستقل تفسر (42.1%) من التباين في المتغير التابع (نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية)، وبناء على ذلك نستطيع اختبار فرضيات الدِّراسة الرئيسة الثانية.

جدول (21)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد توحيد قواعد البيانات في نجاح الحكومة الإلكترونية.

أبعاد المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
معيارية قواعد البيانات	0.182	0.057	0.217	***3.198**	**0.002**
تكامل قواعد البيانات	0.403	0.059	0.467	***6.876**	**0.000**

* دالة إحصائياً على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول السابق، ومن متابعة قيم اختبار (t) أنّ المتغيرات الفرعية التالية (معيارية قواعد البيانات، تكامل قواعد البيانات) لها تأثيراً في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، ومن حيث أكثر الأبعاد تأثيراً نلاحظ من قيم بيتا بأنّ تكامل قواعد البيانات هو الأعلى تاثيراً على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية واعتماداً على معنوية قيم (t) المحسوبة عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) المبينة في الجدول ذاته حيث ان قيمة ($\alpha = 0.0, 0.02$)، مما سبق يقتضي ما يلي:

1. رفض الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) لبعد معيارية توحيد قواعد البيانات على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية . وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) لبعد معيارية توحيد قواعد البيانات على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.
2. رفض الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) لبعد تكامل قواعد البيانات على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) لبعد تكامل قواعد البيانات على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية،

جدول (22)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression للتنبؤ بنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال أبعاد توحيد قواعد البيانات كمتغيرات مستقلة.

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد التراكمي	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t*
تكامل قواعد البيانات	0.404	**14.949***	**0.000**
معيارية قواعد البيانات	0.421	**3.198***	**0.002**

***دالة إحصائياً على مستوى($\alpha \leq 0.05$)**

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، يتضح من الجدول رقم (22) الذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإنّ بُعد تكامل قواعد البيانات قد إحتل المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (40.4%) من التباين في المتغير التّابع، ودخل بُعد معيارية قواعد البيانات حيث فسر مع البُعد السابق (42.1%) من التباين في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية كمتغير تابع.

الفَرَضِيّة الرئيسة الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمقاومة التغيير لموظفي الوزارات تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية المتمثلة في (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل التعليمي، المستوى الوظيفي، والخبرة الوظيفية).

الجدول رقم (23)

نتيجة اختبار (T.test) للتعرف على الفروق في تصورات العاملين نحو مقاومة التغيير بأبعادها مجتمعة تعزى للنوع الاجتماعي.

المتغير المستقل	فئات متغير النوع الاجتماعي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الدلالة الإحصائية
النوع الاجتماعي	ذكر	2.30	0.488	**2.912***	**0.004**
	أنثى	2.46	0.494		

***دالة إحصائياً على مستوى(0.05≥ α)**

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين نحو مقاومة التغيير بأبعادها مجتمعة تبعاً للنَّوع الاجتماعي، اعتماداً على معنوية قيمة (T) المحسوبة البالغة (2.912) عند مستوى دلالة (0.05≥ α) حيث ان قيمة (0.04= α) وقد كانت الفروق لصالح الإناث ذوات المتوسط الحسابي الأعلى.

الجدول رقم (24)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات العاملين نحو مقاومة التغيير بأبعادها مجتمعة حسب متغيرات (العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، الخبرة الوظيفية).

المتغير المستقل	فئات المتغير المستقل	المتوسط	الانحراف
العمر	25 سنة فاقل	2.39	0.44250
	26-30 سنة	2.34	0.52333
	31-35 سنة	2.33	0.51039
	36-40 سنة	2.45	0.48470
	41 سنة فأكثر	2.37	0.48773
المؤهل العلمي	توجيهي فما دون	1.98	0.42773
	دبلوم	2.35	0.44517
	بكالوريوس	2.38	0.51721
	دراسات عليا	2.38	0.41284
المستوى الوظيفي	مدير	2.13	0.56107
	رئيس قسم	2.30	0.46387
	رئيس شعبة	2.25	0.44070
	موظف	2.39	0.49920
الخبرة الوظيفية	3 سنوات فاقل	2.39	0.48579
	4-8 سنوات	2.35	0.52623
	9-13 سنة	2.40	0.46463
	14-18 سنة	2.26	0.44484
	19 سنة فأكثر	2.39	0.53464

يُتضح من الجدول السابق وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ولمعرفة فيما إذا كانت تلك الفروق ذات دلالة إحصائية، تم إجراء تحليل التباين الأحادي، والجدول التالي يبين النتائج:

الجدول رقم (25)

تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق في تصورات العاملين نحو مقاومة التغيير بأبعادها مجتمعة حسب متغيرات (العمر، المؤهل التعليمي، المستوى الوظيفي، الخبرة الوظيفية) .

المتغير المستقل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات	0.498	4	0.124	0.502	0.734
	خلال المجموعات	80.322	324	0.248		
	الإجمالي	80.819	328			
المؤهل العلمي	بين المجموعات	1.768	3	0.589	2.423	0.066
	خلال المجموعات	79.051	325	0.243		
	الإجمالي	80.819	328			
المستوى الوظيفي	بين المجموعات	1.323	3	0.441	1.802	0.147
	خلال المجموعات	79.497	325	0.245		
	الإجمالي	80.819	328			
الخبرة	بين المجموعات	0.533	4	0.133	0.538	0.708
	خلال المجموعات	80.286	324	0.248		
	الإجمالي	80.819	328			

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق إلى انه لايوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين نحو مقاومة التغيير مجتمعة حسب متغيرات (العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، الخبرة الوظيفية)، وذلك اعتماداً على عدم معنوية قيمة

(F) المحسوبة الظاهرة في الجدول ذاته عند مستوى دلالة (0.05 ≥ α) لان الدالة الإحصائية اكبر من قيمة α، يعود ذلك إلى ان هناك عوامل اخرى كطبيعة العمل، والثقافة التنظيمية تؤثر في مقاومة الفرد للتغيير ولا تعود الى المتغيرات الشخصية والوظيفية.

الفَرَضِيّة الرئيسة الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05≥ α) لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية المتمثلة في (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل التعليمي، المستوى الوظيفي، والخبرة الوظيفية).

الجدول رقم (26)

نتيجة اختبار (T.test) للتعرف على الفروق في تصورات العاملين نحو نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية تعزى للنوع الاجتماعي.

المتغير المستقل	فئات متغير النوع الإجتماعي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الدلالة الإحصائية
النوع الاجتماعي	ذكر	2.29	0.69	**2.319***	**0.021**
	أنثى	2.47	0.68		

***دالة إحصائياً على مستوى(0.05≥ α)**

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين نحو نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية تبعاً للنوع الاجتماعي، اعتماداً على معنوية قيمة (T) المحسوبة البالغة (2.319) عند مستوى دلالة (α≤0.05) حيث ان قيمة (0.021= α)، وقد كانت الفروق لصالح الإناث ذوات المتوسط الحسابي الاعلى، وذلك يدل على ان الاناث اكثر ثقة بالعمل بالحكومة الإلكترونية، يعود الى ما تمتاز به الاناث من معرفة تفاصيل المعلومات، وعدم رغبة مواجهة المستفيدين، اكثر من الرجال.

الجدول رقم (27)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات العاملين نحو نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية حسب متغيرات (العمر، المؤهل التعليمي، المستوى الوظيفي، الخبرة).

المتغير المستقل	فئات المتغير المستقل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
العمر	25 سنة فاقل	2.28	0.67317
	26-30 سنة	2.28	0.66842
	31-35 سنة	2.45	0.60919
	36-40 سنة	2.53	0.74946
	41 سنة فأكثر	2.39	0.77342
المؤهل العلمي	توجيهي فما دون	1.88	0.62332
	دبلوم	2.41	0.77896
	بكالوريوس	2.36	0.65412
	دراسات عليا	2.50	0.76047
المستوى الوظيفي	مدير	2.53	0.72595
	رئيس قسم	2.21	0.63065
	رئيس شعبة	2.21	0.39865
	موظف	2.39	0.70785
الخبرة الوظيفية	3 سنوات فاقل	2.35	0.71504
	4-8 سنوات	2.34	0.67431
	9-13 سنة	2.42	0.63857
	14-18 سنة	2.19	0.68622
	19 سنة فأكثر	2.53	0.75092

يُتضح من الجدول السابق وجود فروق ظاهرية بسيطة بين المتوسطات الحسابية، ولمعرفة فيما إذا كانت تلك الفروق ذات دلالة إحصائية، تم إجراء تحليل التباين الأحادي، والجدول التالي يبين النتائج:

الجدول رقم (28)

تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق في تصورات العاملين نحو نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية حسب متغيرات (العمر، المؤهل التعليمي، المستوى الوظيفي، الخبرة) .

المتغير المستقل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات	3.054	4	0.763	1.618	0.169
	خلال المجموعات	152.867	324	0.472		
	الإجمالي	155.921	328			
المؤهل العلمي	بين المجموعات	3.480	3	1.160	2.473	0.062
	خلال المجموعات	152.441	325	0.469		
	الإجمالي	155.921	328			
المستوى الوظيفي	بين المجموعات	1.970	3	0.657	1.386	0.247
	خلال المجموعات	153.951	325	0.474		
	الإجمالي	155.921	328			
الخبرة	بين المجموعات	2.478	4	0.620	1.308	0.267
	خلال المجموعات	153.443	324	0.474		
	الإجمالي	155.921	328			

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق إلى أنّه لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين نحو نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية حسب متغيرات (العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، الخبرة الوظيفية)، وذلك اعتمادا على عدم معنوية قيمة (F) المحسوبة الظاهرة في الجدول ذاته عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$)،

تشير النتائج إلى ان هناك متغيرات اخرى لها تاثير على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.

3.4 مناقشة النتائج:

فيما يلي مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدِّراسة الحالية:

1. إنْ تصورات المبحوثين لفقرات أبعاد المتغير المستقل (مقاومة التغيير) قد جاءت منخفضة، وهذا معناه أنّ هناك مقاومة للتغيير لدى الموظفين في المنظمات المبحوثة من التحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية، لأنْ صياغة اسئلة الدِّراسة كانت إيجابية والمعروف أنّ مقاومة التغيير سلبي ولكن تم صياغتها بالشكل الإيجابي لكي تتناسب مع متغيري الدِّراسة الآخرين الإيجابيين، وأثناء توزيع الاستبانة تبين لي من خلال مناقشة العاملين أنّهم يطمحون إلى الانتقال من المعاملات الورقية إلى المعاملات الإلكترونية كون ذلك يسهل من إنجاز المعاملات، ويقلل من الجهد المبذول في تنفيذ مهام العمل، لكن هناك العديد من المشاكل الإدارية، وعدم تفعيل التشريعات القانونية، وبطء القرارت بهذا الخصوص نتج عنه مقاومة للتغيير كما تبين من نتائج الدِّراسة، ولاتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (الشوابكة، 2007) التي أشارت نتائجها إلى أن درجة مقاومة التغيير التنظيمي لدى القادة الإداريين في مديريات التربية والتعليم في الأردن كانت ضعيفة، ويعزى ذلك إلى أنّ الدِّراسة المذكورة تناولت مقاومة التغيير من جوانب أخرى تنظيمية، واحتل بُعد الإدراك الاختياري المرتبة الأولى، ويمكن تفسير ذلك إلى أنّ التغيير قد لا يؤدي إلى خفض التكاليف وقد يكون ذلك صحيحاً في بداية تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية لما تتطلبه من أجهزة وبرمجيّات وشبكات متطورة لكي تعمل بالكفاءة المطلوبة. ويعتقد البعض بأنّه سيزيد من أعبائهم الوظيفة، لأنّهم قد يحتاجون إلى تدريبات ودورات تتعلق بعملهم الجديد بالإضافة إلى إدراكهم بأنّ التغيير الجديد لن يحقق مصالحهم ومصالح العمل، تلاه بُعد عدم

الفهم، ومعنى ذلك أنّ لدى الموظفين ضبابية للهدف من التغيير نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية، وقلة المشاركة في الندوات والدورات أو أنّها أصلا تتضارب مع وقت العمل، فلا يستطيعون الإلتحاق بها أو يعتقدون بأنّها غير ذات جدوى. وجاء في المرتبة الثالثة بُعد الخوف، ويمكن رد هذه النتيجة إلى أنّ الموظفين يشعرون بالخوف الوظيفي من التغير الحاصل الذي قد يؤثر على مركزهم الوظيفي بالإضافة إلى فقدان الامتيازات التي يتمتعون بها، كما أنّ مخاوف الموظفين قد تنتج عن عدم ثقتهم بقدرتهم على تنفيذ المهام المناطة إليهم بالوجه المطلوب، بالاضافة إلى أنّ هناك البعض لايرغب في تغيير الجماعات التي إعتادة على العمل ضمنها والتغيير سوف يقوده إلى تركهم ممّا ينتج عنه مقاومة لذلك التغيير الذي سيفقده الأمان الاجتماعي. يلي ذلك في المرتبة الرابعة بُعد الاستقرار، وهذا معناه الحفاظ على درجة من الاستقرار الوظيفي والتعاملات مع جهات خارجية محددة وذلك بهدف التمكن من التنبؤ مستقبلاً. وجاء في المرتبة الخامسة بُعد الطباع والعادات، ويمكن تفسير ذلك لتغير العادات الوظيفية لدى الموظفين، فلم يعد البعض من الموظفين يتمسكون بالبيروقراطية والروتين والإجراءات التي اعتادوا عليها، أمّا الآخرون فما يزالون في اعتقاداتهم وعاداتهم السابقة إمّا لتجارب مرت بهم أو لأنّ طبيعتهم البشرية ترفض التغيير رغم علمهم بانه لصالحهم قبل كل شيء.. وأخيراً جاء بُعد وقت التغيير، ويمكن تفسير ذلك أنّ وقت التغيير غير مناسب من وجهة نظر بعض المبحوثين، وأنّه لايتناسب مع توافر الكوادر الفنية المؤهلة، ومع الإمكانات التقنية، ويؤثر على سير العمل الرسمي في المنظمات المبحوثة.

2. أشارت النتائج إلى أنّ المتغيرات الفرعية التالية (الطباع والعادات، وقت التغيير، الاستقرار) لها تأثير في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية ويمكن تفسير هذه النتيجة أنّ غالبية الموظفين في المنظمات المبحوثة هم من الشباب في مقتبل العمر الذين يقبلون التغيير ويجارونه وقادرين على تغيير عاداتهم الوظيفية،

بالإضافة إلى أنّ وقت التغيير مناسب ويتناسب مع إمكانات المنظمات المبحوثة التي يشعر العاملون بها باستقرار عملها نتيجة التحول إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية. في حين بينت النتائج أن المتغيرات الفرعية التالية (الإدراك الاختياري، الخوف، عدم الفهم) ليس لها تأثير في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية . وقد يكون ذلك بسبب شعور العاملين بالخوف من التغيير وعدم فهم أهدافه ونتائجه.

3. كما بينت النتائج أنّ هناك أثراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لتوحيد قواعد البيانات ببعديها (معيارية قواعد البيانات، وتكامل قواعد البيانات) لدى موظفي الوزارات في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، ويمكن رد هذه النتيجة إلى أنّ نجاح القائمين على إدارة نظم وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات المبحوثة عمل على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، ان طبيعة معمارية وتكامل قواعد البيانات تنتج فوائد ملموسة تعمل على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.

4. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين نحو مقاومة التغيير بأبعادها مجتمعة تبعاً للنَّوع الاجتماعي، وقد كانت الفروق لصالح الإناث ذوات المتوسط الحسابي الأعلى، وقد يكون ذلك بسبب طبيعة عمل الإناث في المنظمات المبحوثة التي تكون في العادة بالأعمال المكتبية في المستويات الوظيفة الدنيا وغالباً في المستويات الإشرافية. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين نحو مقاومة التغيير مجتمعة حسب متغيرات (العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، الخبرة الوظيفية) وهذا معناه توافق أفراد العينة في الرأي حول مقاومة التغيير بغض النظر عن الخصائص الوظيفة والشخصية.

5. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين نحو نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية تبعاً للنوع الاجتماعي، وقد كانت الفروق لصالح الإناث ذوات المتوسط الحسابي الأعلى، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين نحو نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية حسب متغيرات (العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، الخبرة الوظيفية)، وهذا يشير الى ان هناك عوامل اخرى لها

تاثير على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (محمود، 2010) التي أشارت نتائجها إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو العوامل المؤثرة في دعم تطبيق الحكومة الإلكترونية تعود لمتغير المؤهل العلمي. وتختلف نتيجة دراسة (محمود، 2010) مع النتيجة الحالية فيما يتعلق بالنوع الإجتماعي والمسمى الوظيفي. كما تلتقي النتيجة الحالية مع نتيجة دراسة (العبيري، 2006) التي بينت نتائجها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إتجاهات المديرين نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية ودعم الإدارة العليا وتوافر وسائل التفعيل تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية. وتختلف هذه النتيجة كذلك مع نتيجة دراسة (العتيبي، 2004) التي بينت نتائجها أنّ المؤهل العلمي كان له تأثير على استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية .

4.4 التوصيات:

في ضوء ما تقدم فإنّ الدِّراسة تقدم التوصيات الآتية:

1-الإهتمام بإدارة التغيير في المرحلة الحالية وإعطائها الدعم من قبل الادارة العليا لأنّها محور التحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية لما يقع عليها من مسؤوليات تشمل:

أ- توجيه الإدارات بضرورة إعادة النظر في الإستراتيجيات والهيكلة لكافة العمليات الإدارية والخدمية والعمل بشكل تدريجي لإنجاح التحول الكامل نحو الحكومة الإلكترونية على مستوى الوزارة اولاً وحسب الأهمية ومن ثم تكاملها مع الوزارات الأخرى.

ب- أعادة النظر في إستراتيجيات التعليم والتدريب والتوعية والتثقيف بحيث يتم التكيز على العاملين والمستفيدين للوقوف على مضمون الحكومة الإلكترونية وتحفيزهم على استخدام الخدمات إلكترونياً من خلال تخفيض الكلف.

ج- وضع الخطط والبرامج والآليات اللازمة للحد من مقاومة العاملين للتغيير.

2-إنشاء مشروع قواعد بيانات قومية وربطها ببعض بما يساعد على توحيد البيانات الأساسية للمواطن والمستثمر وسهولة تبادل البيانات بين الجهات المختلفة وتوفير معلومة دقيقة ومحدثة تساعد متخذي القرار وتبسيط الإجراءات.

3-إستخدام قواعد البيانات العلائقية أوراكل (Oracle) لجميع المؤسسات المشاركة في برنامج الحكومة الإلكترونية لما يميزها عن تطبيقات قواعد البيانات الأخرى، والتحديث المستمر للبيانات عبر بوابة الحكومة الإلكترونية بالوقت المناسب لزيادة الثقة بين المواطن والمؤسسات الخدمية.

4-إشراك المستخدم في مراحل التحليل والتصميم للمشروع حتى لا يفاجأ المستخدم بنظام لا يلبي احتياجاته وتوقعاته.

5-تفعيل التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية ، وإيجاد آلية لضمان تطبيقها، ومراجعة القوانين والتشريعات الناظمة لعمل الحكومة الإلكترونية بما يواكب التطور الحاصل في نظم المعلومات.

6-إجراء مزيداً من الدراسات العلمية حول موضوع الدِّراسة الحالية وتناول متغيرات اخرى لم تبحثها الدِّراسة الحالية، وتناول متغيرات تقنية اخرى واثرها على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.

المراجع

أ- المراجع باللغة العربية:

إبراهيم، خالد ممدوح، 2008، **أمن الحكومة الإلكترونية**، الدار الجامعية، الإسكندرية.

أبو زيد، محمد خير، 2006، **متطلبات النجاح وإمكانية التطبيق والأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن**، رسالة دكتوراه في فلسفة الإدارة، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا،عمان.

أحمد، محمد، 2009، **الإدارة الإلكترونية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.

إيفانز، جلوريا، 2007، **الحكومة الإلكترونية**، إعداد قسم الترجمة بدار الفاروق، مكتبة الاسرة للنشر، بيروت.

الباز، داوود، 2007، **الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه**، منشأة المعارف ، الاسكندرية.

بدران، عباس، 2004، **الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق**، دار الفارس للنشر والتوزيع ، بيروت.

البياتي، بيداء، 2004، **تصميم نظام كمدخل إستراتيجي لتطبيقات الحكومة الإلكترونية: دراسة حالة في مديرية التسجيل العقاري/البياع**، إطروحة دكتوراه فلسفية غير منشورة في إدارة الأعمال في جامعة بغداد.

جبر، محمد و رزوقي، نعيمة، 2003، "**الحكومة الإلكترونية وإمكانية تطبيقها في سلطنة عمان: دراسة ميدانية**"، معهد الإدارة العامة، مكتبة جامع السلطان قابوس الأكبر، مسقط-عمان.

جواد، شوقي ناجي، وأبو زيد ، محمد خير، 2007، الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح، دراسة دكتوراه منشورة، **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال**، الجامعة الأردنية، مجلة علمية عالمية محكمة، المجلد 3، العدد 3، ص ص 278-295، تموز، عمان-الأردن.

حجازي، عبد الفتاح بيومي، 2008، **الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح دراسة متأصلة في شأن الإدارة الإلكترونية التنظيم والبناء – الأهداف – المعوقات – الحلول**، الطبعة الاولى، دار الفكر الجامعي ، الأسكندرية.

حريم، حسين، 2003، **إدارة المنظمات منظور كلي**، الحامد للنشر، عمان.

الحمادي، علي، 1999، **مقاومة المقاومة**، دار ابن حزم للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت.

الحمامي، علاء حسين، والعاني، سعد عبد العزيز، 2008، **مفاهيم وتطبيقات تكنولوجيا قواعد البيانات**، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن.

الحنيطي، محمد، 2005، **الحكومة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة إلكترونياً: دراسة حالة دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن**، مؤتمر إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، كلية إدارة الأعمال.

الخالدي، محمد، 2007، **التكنولوجيا الإلكترونية**، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان – الأردن.

خشبه، محمد السعيد، 1999، **نظم إدارة قواعد البيانات: قاعدة البيانات 4**، (د.ن)، (د.م)، القاهرة.

الخطيب، أحمد ومعايعه، عادل سالم، 2009، **الإدارة الحديثة نظريات وإستراتيجيات ونماذج حديثة**، جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، عالم الكتب الحديثة، عمان – الأردن، ط1.

الروابدة، عبد الرؤوف، 2003، **الحكومة الإلكترونية والتشريع**، متوفر عبر http://www.araburban.org/eGov/arabic/speakers.htm. Access time 3-3-2010.

الريامي، محمود ناصر، 2003، "**متطلبات الحكومة الإلكترونية الفاعلة والعقبات التي تواجهها**"، مؤتمر الحكومة الإلكترونية : الواقع والتحديات، مسقط– سلطنة عمان، من دراسة العبيري، 2006.

السعيدي، رفيف، 2007، **الحكومة الإلكترونية دراسة تحليلية للتحول في تقديم الخدمات من الصورة التقليدية إلى الإلكترونية منطقة الدِّراسة بلدية المنصور،** رسالة ماجستير غير منشورة في علوم التخطيط الحضري والإقليمي في المعهد العالي للتخطيط الحضري والإقليمي في جامعة بغداد.

الشوا، نسرين، 2004، **إتجاهات موظفي القطاع العام نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن،** رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.

الشوابكه، زينب فهيد، 2007، **درجة مقاومة التغّيير التّنظيمي لدى القادة الإداريين في مديريات التربية والتعليم في الأردن وعلاقتها بالفاعلية التنظيمية،** رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات التربوية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا،عمان.

الصيرفي، محمد، 2006، **الإدارة الإلكترونية** ، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية.

طاهر، علاء فرج، 2010 ، **الحكومة الإلكترونية (بين النظرية والتطبيق)،** دار الراية للنشر، عمان.

الطعامنة، محمد محمود، العلوش، طارق شريف، 2004، **الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي،** المنظمة العربية للتنمية الإدارية،القاهرة.

عامر، طارق عبد الرؤوف، 2007، **الإدارة الإلكترونية: نماذج معاصرة،** دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة.

العاني، مزهر شعبان، وجواد، شوقي ناجي، 2008، **العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات،** إثراء للنشر والتوزيع، عمان.

عبوي، زيد منير، 2006، **الإتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية،** دار شروق للنشر، عمان.

العبيدين، بثينة زياد، 2004، **العلاقة بين التمكين الإداري وخصائص الوظيفة في كل من شركة مصانع الإسمنت الأردنية –دراسة مقارنة،** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤته، الكرك–الأردن.

العبيري، فهد، 2006، **إتجاهات مديري الإدارات الحكومية بمنطقة المدينة المنورة نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم الإدارة العامة في جامعة مؤته، الكرك – الأردن.

العتيبي، علي، 2004، **معوقات تطبيق الحكومة الأردنية من وجهة نظر العاملين في القطاع الحكومي الأردني**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤته، الكرك.

العزام، أحمد، 2001، **الحكومة الإلكترونية في الأردن إمكانية التطبيق**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد.

العطيات، محمد بن يوسف النمران، 2006، **إدارة التغيير والتحديات العصرية للمدير رؤية معاصرة لمديرالقرن الحادي والعشرين**، الحامد للنشر، عمان.

عكاشة، هشام، 2004، **الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة دراسة مقارنة**، دار النهضة العربية.

العواملة، نائل، 2003، نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي: دراسة إستطلاعية، **مجلة الملك سعود**، مجلد 15، ص ص 249–294، العلوم الإدارية 2 الرياض.

الفيلكاوي، إبراهيم، 2002، **الحكومة الإلكترونية**، مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد 19، السنة 5، نوفمبر.

القاضي، زياد والبشيتي، عبد الرحيم، 1997، **مقدمة في قواعد البيانات**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.

القدوة، محمود، 2010، **الحكومة الإلكترونية الإدارة المعاصرة**"، دار اسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان – الأردن.

الكيلاني، أمنة، 2005، **الحكومة الإلكترونية في الأردن**، وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الأردن، تقرير غير منشور.

المجالي، رائد، 2009، **أثر جودة خدمات الحكومة الإلكترونية في اجهزة الخدمة المدنية على رضا متلقي الخدمة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤته، الكرك.

محمود، أسيل، 2010، **العوامل المؤثرة في دعم تطبيق الحكومة الإلكترونية في القطاع العام الأردني**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد.

مطر، عصام، 2008، **الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق**، دار الجامعة الجديدة، الأزارطية.

مطيع، ياسر، والرامني، محمد، وجلال، تامر، ونصر الله، محمد، 2007، **أساسيات قواعد البيانات نظري/عملي**، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان.

المغربي، كامل محمد، 2007، **الإدارة أصالة المبادئ والأسس ووظائف المنشأة مع حداثة وتحديات القرن الحادي والعشرين**، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان.

موقع الحكومة الإلكترونية للمملكة الاردنية الهشمية، 2010، توفر عبر www.jordan.gov.jo Access time 30-5-2010.

الهميلي، يوسف بن جاسم، 2005، **الإستفادة من الحاسب الآلي في القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية المعوقات والحلول**، معهد الإدارة العامة مركز البحوث، المملكة العربية السعودية.

الهوش، أبو بكر محمود، 2006، **الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق**، مجموعة النيل العربية، القاهرة.

وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2005، **برنامج الحكومة الإلكترونية** ، عمان.

2 – المراجع باللغة الأنجليزية:

Al-shraideh, Bilal, 2008, **The Role of Electronic On Implementing and Enhancing Transparency:" A case study of Income and Sales Tax Department in Jordan",** Unpublished Master Thesis, Al-Hashomate University.

Banerjee, P., and Chau, P.Y.P, 2004, "An evaluation framework for Analyzing E-government convergence capability in developing countries ", **Electronic Government**, Vol.1, NO.1, PP.

Basu, S., 2004, "E- Government And Developing Countries: An Overview"**, International Review of Law Computers and Technology**, Vol.18, NO.1, p110.

Beynon-Davies, P. and Williams, M.D., 2003, "Evaluation electronic local government in the UK"**, Journal of Information Technology**, June 18, p 139.

Carrow, J., 2002, **"Five Keys to E-Government"**, Interactive week, January, p15.

Chadwick, A. and Charistopher, M., 2003, "Internaction Between States and Citizens in the Age of the Internet: e-Government in the United States, Britain and the European Union"**, Governance: An International Journal of Policy, Administration and Institutions**, Vol.16, NO.2, p 272.

Ciborra, C. and Navarra, D., 2005, "Good Governance, Development theory and Aid policy: Risks and Challenges of E-Government in Jordan"**, Information Technology for Development**, Vol. 11, NO.2, pp 141-159.

E-Government Task Force, 2000, "Launching E-Government in Jordan: Readiness and Approach"**, The Ministry of Information and Communications Technology**, Septemper.

Elnaggar, H.I. & Al-Janabi, A., 2004, "Change & Training Management for Restructuring Borders & Residency Services (BRS_s): A Case of E-Government in Jordan E-governanc: Challenges and Opportunities of Democracy Administration and Law", **Twenty-Sixth International Congress of Administration Science, Soul (South Korea)**, July, p103.

GAO, 2000, **"Electronic Government",** United States General Accounting Office, p18.

Goings, D.A., Young, D., Hendry, S.H., 2004, "**Critical Factors in the Delivery of E-government Services: Perceptions of Technology Executives", Communications of the**

International Information Management Association, Vol.3,Issue 3, p7.

Grant, G. and Chau, D., 2005, "Developing a Generic Framework for E-Government", **Journal of Global Information Management**, Vol. 13, NO.1, p9.

Haldenwang, C.V., 2004, "Electronic Government E- Government and Development", **The European Journal of Development Research**, Vol.16, NO.2, p421.

Hart-teeter., 2000, **Government: The Next American Revolution the Council for Excellence Government,** available on: http://www.e-democracy.org/do, February, 2001.

Ho, A.T., 2002, Reinventing Local Governments And the E- Government Initiative**, Public Administration Review**, Vol.62, Issue 4, pp 434-445.

Ho, J. and Pardo, T.A., 2004, **"Toward the Success of e Government Initiatives: Mapping Known Success Factors to the Design of Partical Tools"**, Proceeding of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences, p3.

Hussey D., 2005, **"How to be better at Managing Change",** KOGAN PAGE, LONDON.

Infodev Working Paper, 2002, **"The E-Government Handbook for Developing Countries: A project of infodev and the center for Democracy & Technology"**, The World Bank Group.

La Vigne, M., 2001, **"Five Kinds of Know-How Make E-Government Work"**, Center for Technology in Government, available on: http://www.netcaucus.org/books/egov2001/pdf/e-govkn-pdf, November, 2009.

Laudon and Laudon, 2004, **"Management Information System: Managing the Digital Firm"**, Pearson Prentice Hall, USA,p454.

Lee, O. and Gong, S. J., 2004, "Overcoming the Confucian psychological Barrier in Government Cyberspace", **Cyber psychology & Behavior**, Vol.7, NO.1, p26.

Moon, M.J., 2002, "The evolution of E-government among Municpalities: Rhetoric or Reality", **Public Administration Review**, Vol.62, Issue 4, p 425.

Moynihan, D.P., 2004, "Building Secure Election: E-Voting, Security and System Theory", **Public Administration Review**, Sep-Oct,Vol.64, NO.5, p516.

Norris, D. F. and Moon, M.J., 2005, "Advancing E- Government at the Grassroots: Tortoise or Hare?", **Public Administration Review,** January-February, Vol. 65, NO.1, pp 64-75.

Prins, J.E.J., 2002, "**Designing E-Government: On the Crossroads of Technological Innovation and Institutional Change",** Kluwer Law Internatonal, London, Boston.

Reddick, Christopher, and Frank, Howard, 2007, "E-government and its influence on Managerial Effectiveness: A survey of Florida and Texas City Managers. Financial"; **Accountability and Management**, Vol. 23, NO.1, PP 4424-67.

Shi, Wenbo, 2002, "The Contribution of the Organizational factors in the success of electronic government commerce"**, International Journal of Public Administration**, Vol. 25, NO.5, PP 629-57.

Sisniega, Carlos Lopez, 2009, Barriers To Electronic Government Use As Perceived By Citizens At The Municipal Level In Mexico, University OF Phoenix, **Journal of ProQues**t**,** AAT 3364168**.**

Tadros, I. H., 2005, **"Success Factors in Jordan E- Government",** Unpublished PHD dissertation, Faculty of Information Technology, Arab Academy for Financial and Banking Science, Amman, Jordan.

United Nations, 2002, **"Plan of Action E-Government for Development"**, Department of Economic and Social Affairs, p25.

United Nations, 2003, **"E-Government at the Crossroads"**, World Public Sector Report, available on: http://unpanl.un.org/intradoc/public/document/un/unpan003984.pdf Access time 22-6-2010.

Wagner, C., et al, 2003, "Enhancing E-government in Developing Countries Managing Knowledge Through Virtual Communities", **The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries**, Vol.14, NO. 4, available on: http://www.ejisdc.org 22-6-2010.

Whitson Thurman L. Davis Lynn, 2001, "**Best practices in Electronic Government: Comprehensive Electronic Information Dissemination for Science and Technology"**, U.S.A Department of Energy.

الملحق(أ)

الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

أختي الموظفة الكريمة / أخي الموظف الكريم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته..

تقوم الباحثة بدراسة بعنوان "**أثر مقاومة التغيير وتوحيد قواعد البيانات في تحقيق نجاح الحكومة الإلكترونية دراسة تطبيقية على الوزارات الأردنية**" وتهدف هذه الإستبانة إلى جمع البيانات اللازمة لإتمام هذه الدِّراسة.

ارجو تفضلكم بتعبئة فقرات الإستبانة بكل موضوعية وذلك بقراءة كل فقرة ثم الاجابة بوضع إشارة (✓) على المربع المناسب، علماً ان المعلومات سوف تستخدم لإغراض البحث العلمي وستعامل بسرية تامة.

شكراً لحسن تعاونكم الذي سيكون اساساً لنجاح الرسالة.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

الباحثة

بان قاسم النداوي

اولاً: المتغيرات الشخصية والوظيفية:

1. **النوع الاجتماعي:**

( ) ذكر ( ) أنثى.

2. **العمر:**

( ) 25 سنة فأقل ( ) 26 إلى 30 سنة ( ) 31 إلى35 سنة ( ) 36 إلى 40 سنة ( ) 41 سنة فأكثر.

3. **المؤهل التعليمي:**

( ) توجيهي فما دون ( ) دبلوم ( ) بكالوريوس ( ) دراسات عليا.

4. **المستوى الوظيفي:**

( ) مدير ( ) رئيس قسم ( ) رئيس شعبة ( ) موظف.

5. **الخبرة:**

( ) 3 سنوات فأقل ( ) 4 إلى 8 سنوات ( ) 9 إلى 13 سنة ( ) 14 إلى 18 سنة ( ) 19 سنة فأكثر.

ثانياً : معلومات حول قواعد البيانات:

ماهو تطبيق قواعد البيانات المستخدم؟

( ) Oracle ( ) SQL ( ) Foxpro ( ) غير ذلك

تذكر ....

ثالثاً: معلومات حول الخدمات المقدمة عن طريق موقع الوزارة:

1- الخدمات التي يقدمها الموقع الالكتروني للوزارة هي:

( ) استعلام فقط ( ) ادخال البيانات ( ) انجاز المعاملات بالكامل( ) غير ذلك

تذكر ....

رابعاً: يرجى وضع اشارة (✓) امام الاجابة التي تراها مناسبة فيما يخص مقاومة التغيير وتوحيد قواعد البيانات ونجاح الحكومة الإلكترونية .

	الفقرات	درجة الاجابة				
		موافق تماماً	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق تماماً
	الإدراك الاختياري (الشخصي) حول التغيير					
1.	يقود التغيير إلى تطوير العمل.					
2.	يؤدي التغيير إلى خفض التكاليف.					
3.	يقود التغيير إلى تطوير امكانياتي العلمية والعملية.					
4.	يؤدي التغيير إلى تقليل أعبائي الوظيفية.					
5.	يحقق التغيير مصالح الاطراف المتعددة في الوزارة.					
	الخوف الوظيفي من التغيير					
6.	يشعرني التغيير في وزارتي بالامان.					
7.	تولد عملية التغيير الشعور بالثقة.					
8.	ان التغيير لن يفقدني امتيازاتي الوظيفية.					
9.	يحافظ التغيير على مكانتي في القدم.					
10.	يتيح التغيير المعلومات للجميع دون استثناء.					
11.	يسعدني العمل مع مجموعات جديدة.					
	الفهم والثقة للتغيير					
12.	لدي فكرة عن هدف من التغيير.					

	الفقرات	درجة الاجابة				
		موافق تماماً	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق تماماً
13.	لدي معلومات عن التغيير المطلوب في العمل.					
14.	اثق في الشخص الذي كلفني بالتغيير.					
15.	اشارك في الندوات والدورات التي تخص عملية التغيير.					
16.	اتمكن من استخدام الحاسوب والتطبيقات البرمجية الحديثة.					
	الطباع والعادات (العادات الوظيفية)					
17.	ان الوضع الجديد افضل من الوضع الذي اعتدت عليه.					
18.	ارغب في تغيير اجراءات العمل.					
19.	اعتدت على اداء العمل المتجدد.					
20.	موقفك اذا تم نقلك من القسم الحالي إلى قسم اخر وبنفس المزايا المادية.					
21.	انني غير متمسك بطريقتي في العمل.					
	وقت التغيير					
22.	يتناسب وقت التغيير مع توفر الكوادر المؤهلة لذلك.					
23.	يتناسب وقت التغيير مع توفر الامكانات التقنية.					
24.	وقت التغيير لن يؤثر على سير العمل.					
25.	تقوم وزارتي بادخال التغييرات بشكل تدريجي.					
26.	ان عملية التغيير جاءت بعد دراسات ومشاركات مسبقة.					
	الاستقرار					
27.	ترغب وزارتي بالتغيير من خلال ادخال اعمال جديدة.					
28.	احب التنقل فيما بين الاعمال المختلفة.					
29.	تتعامل وزارتي مع جهات جديدة باستمرار.					
30.	يؤدي التغيير إلى استقرار عمل الوزارة.					
31.	تتبع وزارتي اجراءات متغيرة حسب متطلبات العمل.					
	معيارية توحيد قواعد البيانات					
32.	قامت وزارتي بإعادة تصميم نظم قواعد البيانات لتعمل في بيئة شبكة الإنترنت.					

	الفقرات	درجة الاجابة				
		موافق تماماً	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق تماماً
.33	يستخدم العاملون في وزارتي نظم قواعد البيانات عبر واجهة موحّدة بإستخدام شبكة الانترنت.					
.34	يستخدم العاملون في وزارتي نظام إدارة قواعد بيانات معيارية موحدة لبناء نظم قواعد البيانات.					
.35	تقوم وزارتي بتكوين قاعدة بيانات موحدة لكافة تطبيقات الخدمات التي تقدمها.					
.36	يجري باستمرار اعادة النظر في نظم قواعد البيانات وواجهة المستفيد لملائمة خدمات الحكومة الإلكترونية .					
.37	تقوم وزارتي بتحديث نظام ادارة قواعد البيانات بالإصدارات الجديدة.					
	تكامل قواعد البيانات					
.38	توجد نظم متكامله لقواعد البيانات في الوزارة.					
.39	يتم التعامل في وزارتي مع كافة نظم قواعد البيانات عن طريق بوابة خاصة بها.					
.40	يجري في وزارتي العمل على تكامل النظم وقواعد البيانات.					
.41	تستخدم وزارتي نظام ادارة قواعد بيانات موحد لتطوير وتنفيذ نظم قواعد البيانات.					
.42	يجري العمل على مشاركة المعلومات بين الجهات الحكومية المختلفة لتحقيق التكامل في تقديم الخدمات للمواطنين.					
	نجاح الحكومة الإلكترونية					
.43	يقدم موقع الوزارة الاكتروني جميع الخدمات للمواطنين والمؤسسات العامة والخاصة.					
.44	تقدم الخدمات في وزارتي على مدار الساعة وخلال ايام الاسبوع.					
.45	يستطيع المستفيد من خدمات وزارتي الحصول عليها في اي مكان من خلال شبكة الإنترنت.					
.46	نالت الخدمات المقدمة الكترونياً رضى لدى متلقي الخدمة.					
.47	توفر الخدمات المقدمة الوقت للجميع (الموظفين والمستفيدين).					

	الفقرات	درجة الاجابة				
		موافق تماماً	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق تماماً
.48	توفر الخدمات الإلكترونية المقدمة المصاريف.					
.49	تمتاز الخدمات المقدمة بشفافية التعامل مع المستفيدين.					
.50	توفر الخدمات المقدمة الجهد للجميع (الموظفين والمستفيدين).					
.51	نتعامل مع البيانات المدخلة بخصوصية تامة.					
.52	نستخدم الوسائل الأمنية لتوفير السرية للبيانات المدخلة.					
.53	يؤدي تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى خفظ نسبة المراجعين بشكل ملحوظ.					
.54	يجري متابعة العمل في تطبيق الحكومة الإلكترونية عبر قنوات اتصال فعالة بين جميع الجهات ذات العلاقة.					
.55	توجد تشريعات قانونية للتعاملات الإلكترونية .					
.56	يلاحظ سرعة انجاز المعاملات في وزارتي بعد تطبيق الحكومة الإلكترونية .					
.57	يلاحظ ازدياد عدد المعاملات المنجزة في وزارتي بعد تطبيق الحكومة الإلكترونية .					

السؤال المفتوح:

ماهي برايك الامور التي تعزز من نجاح الحكومة الإلكترونية ؟

____

____

____

____

____

____

____

__________.

الملحق (ب)
قائمة بأسماء المحكمين

الاسم	مكان العمل
أ.د نضال الحوامدة	جامعة مؤتة
أ.د خالد الزعبي	جامعة مؤتة
أ.د زياد المعشر	جامعة مؤتة
أ.د شوقي ناجي	جامعة عمان العربية
أ.د أكرم عثمان المشايخي	جامعة عمان العربية
أ.د رائد العضايلة	جامعة مؤتة
أ.د مزهر العاني	جامعة عمان العربية
د. حسين العزب	جامعة مؤتة
د.معتصم المجالي	جامعة مؤتة
د. فيروز الضمور	جامعة مؤتة
د.احمد صالح السكر	جامعة عمان العربية
د. غسان عيسى العمري	جامعة عمان العربية

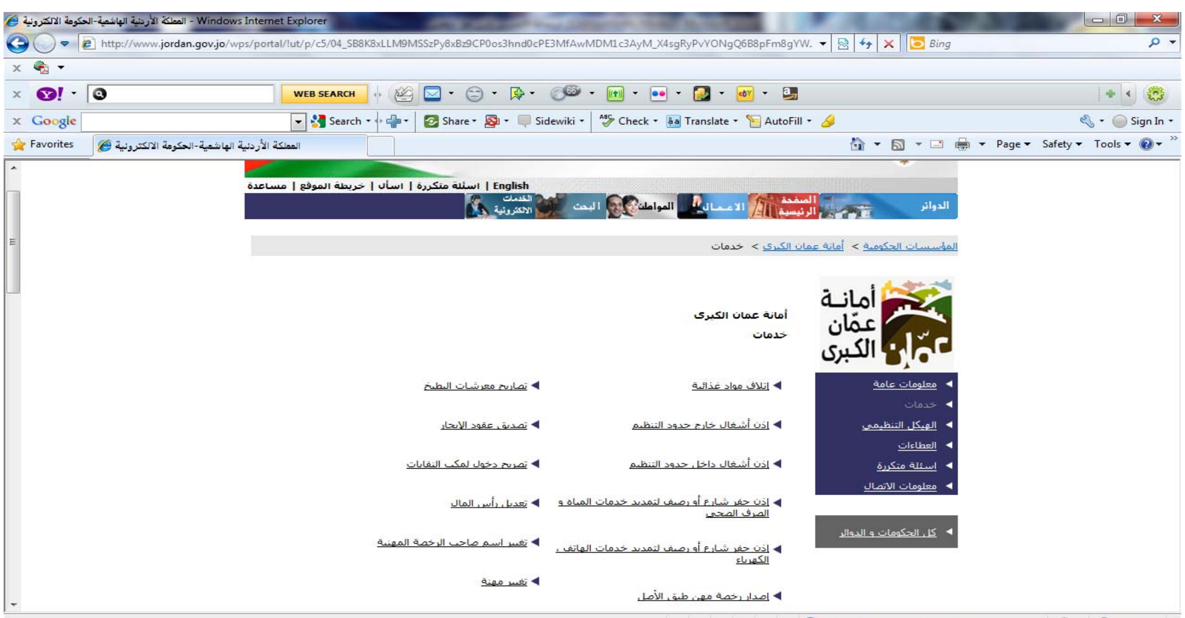
الملحق (ج)

واجهات المواقع المبحوثة

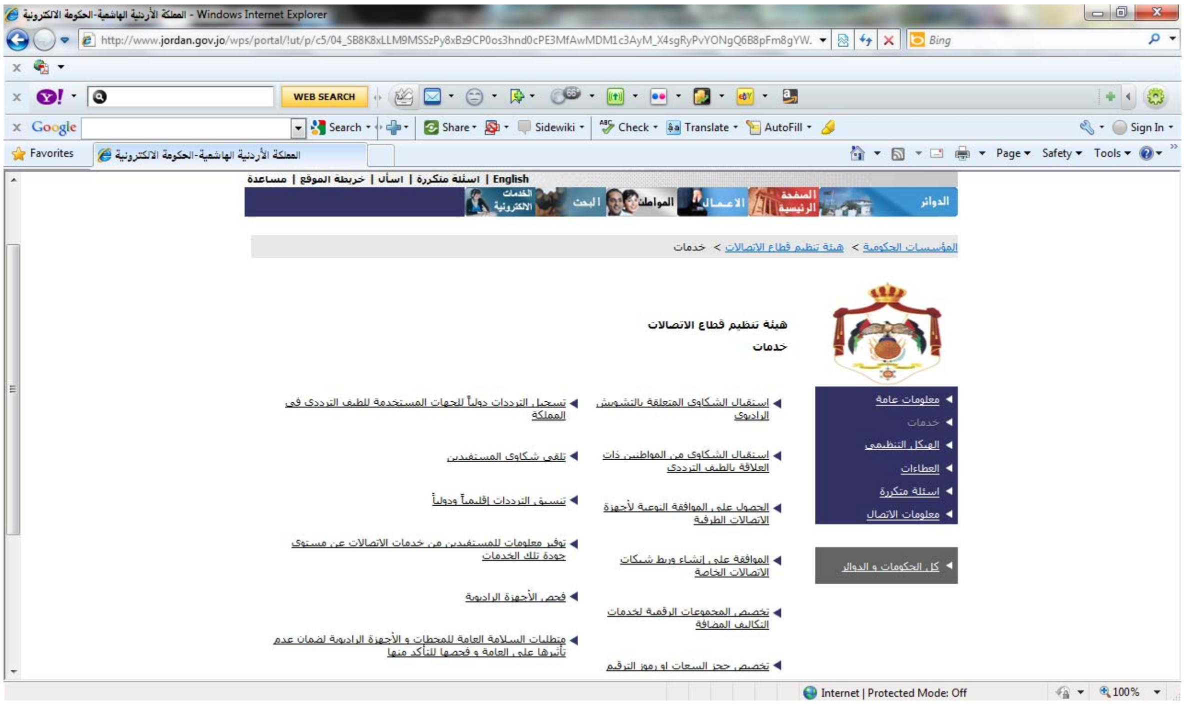
http://www.jordan.gov.jo



امانة عمان الكبرى



هيئة تنظيم قطاع الإتصالات



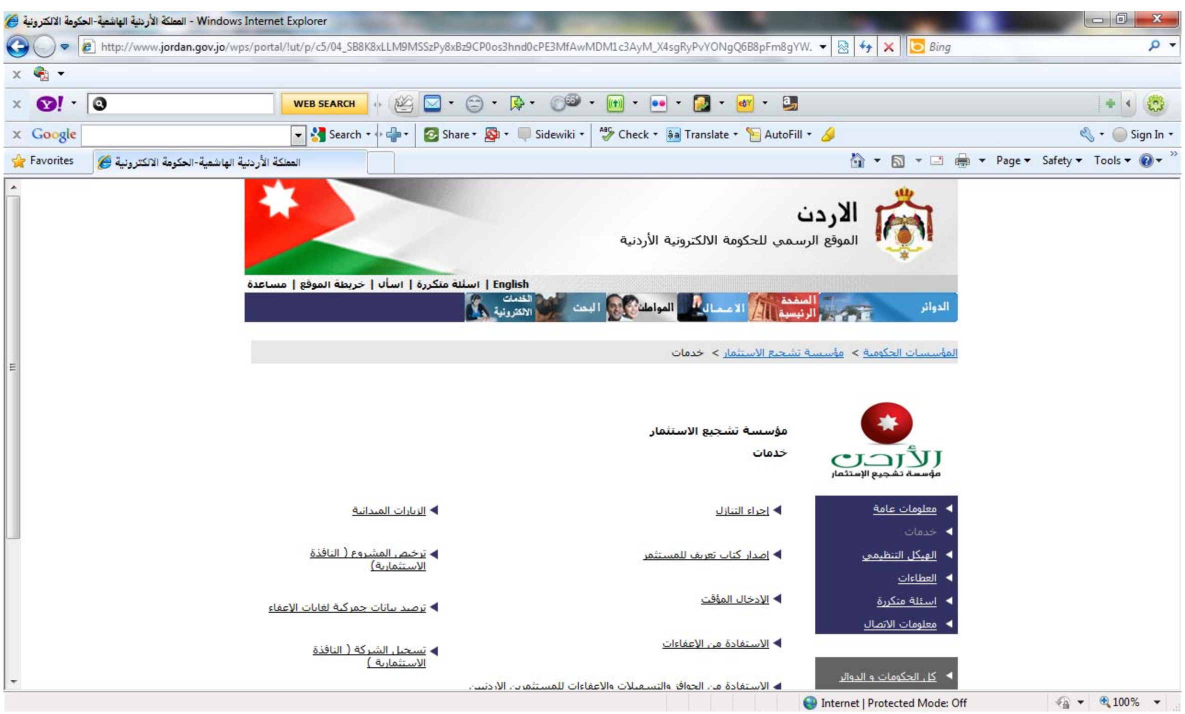
إدارة ترخيص السواقين



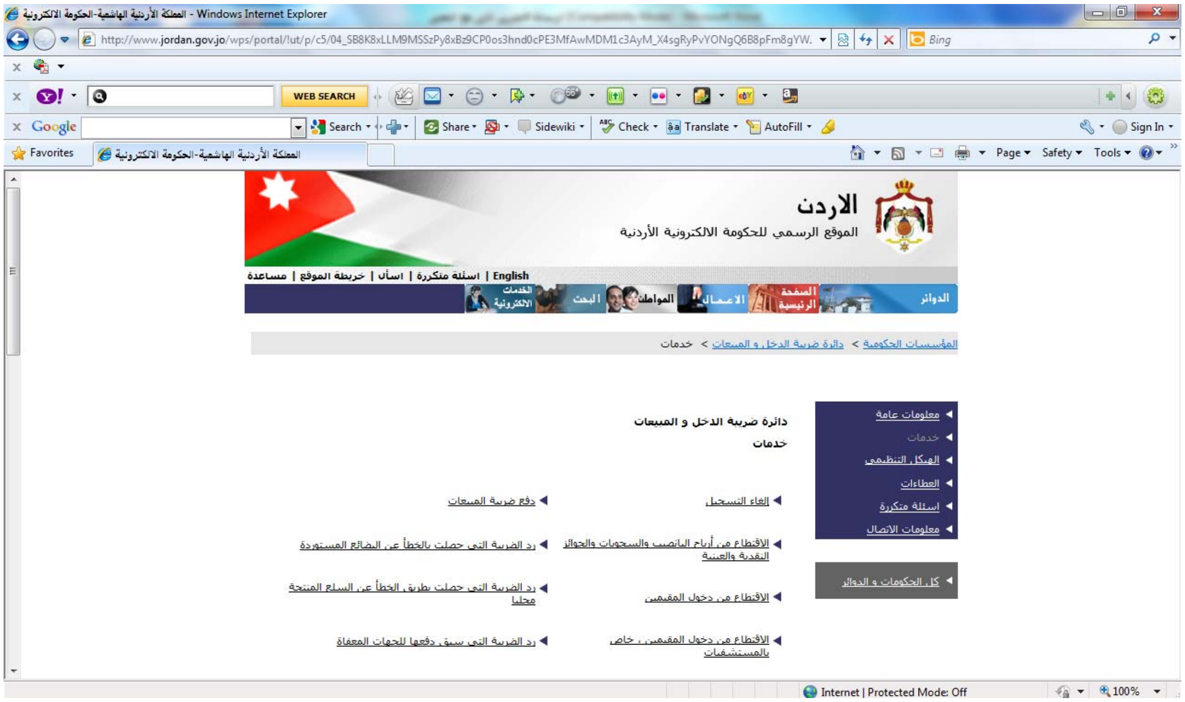
دائرة العطاءات الحكومية



مؤسسة تشجيع الاستثمار



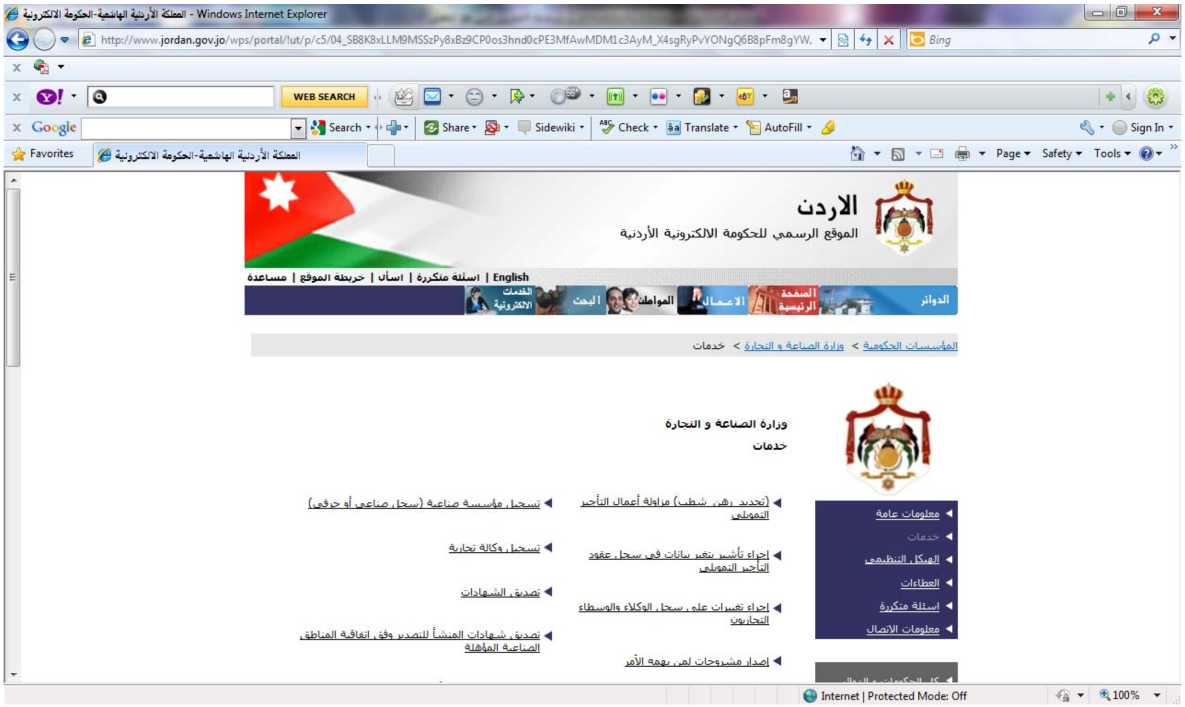
ضريبة الدخل والمبيعات



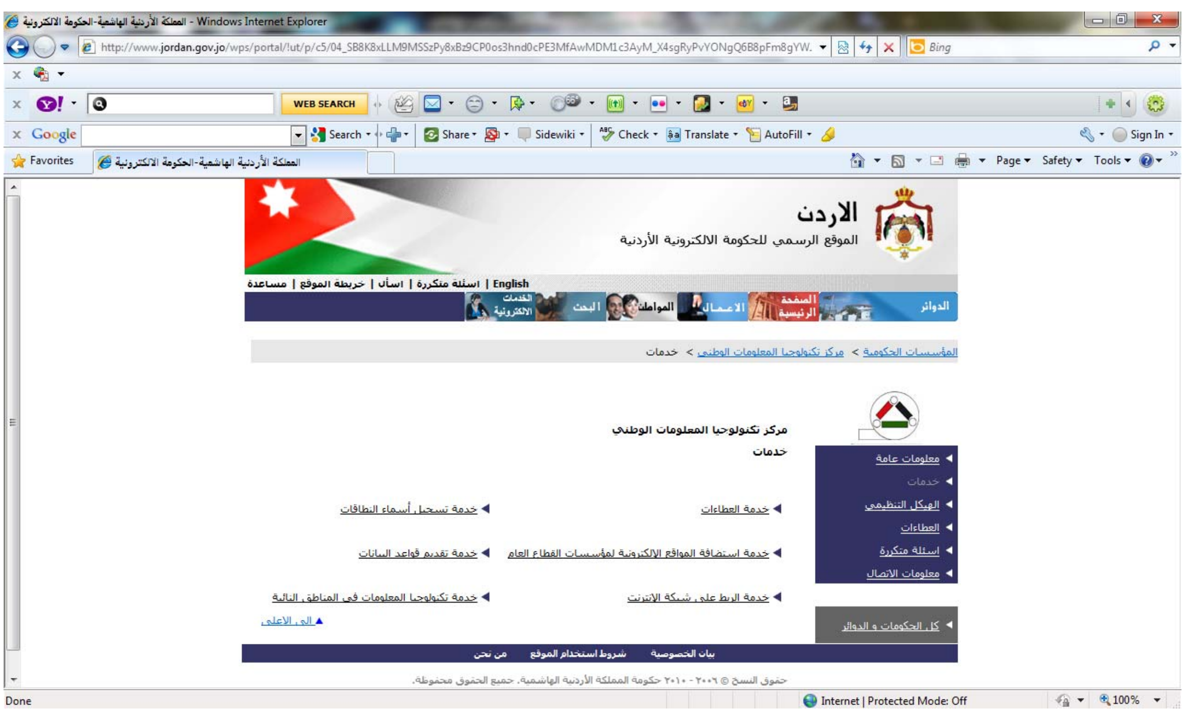
دائرة الجمارك الأردنية



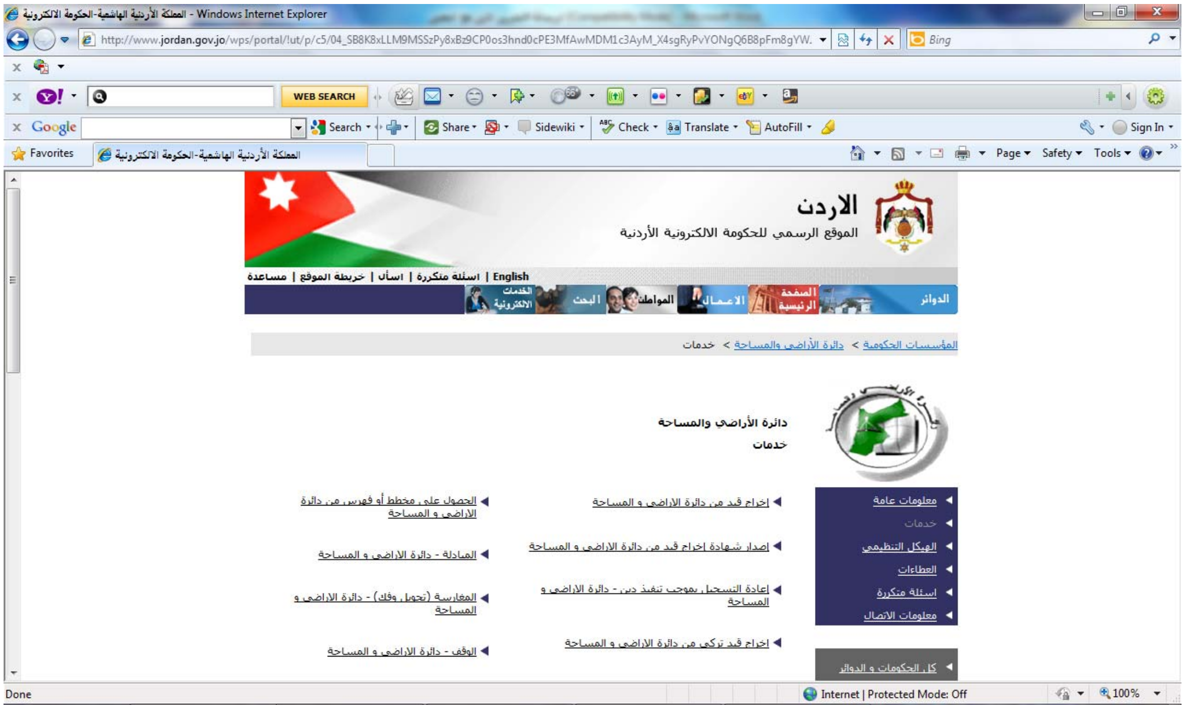
وزارة الصناعة والتجارة



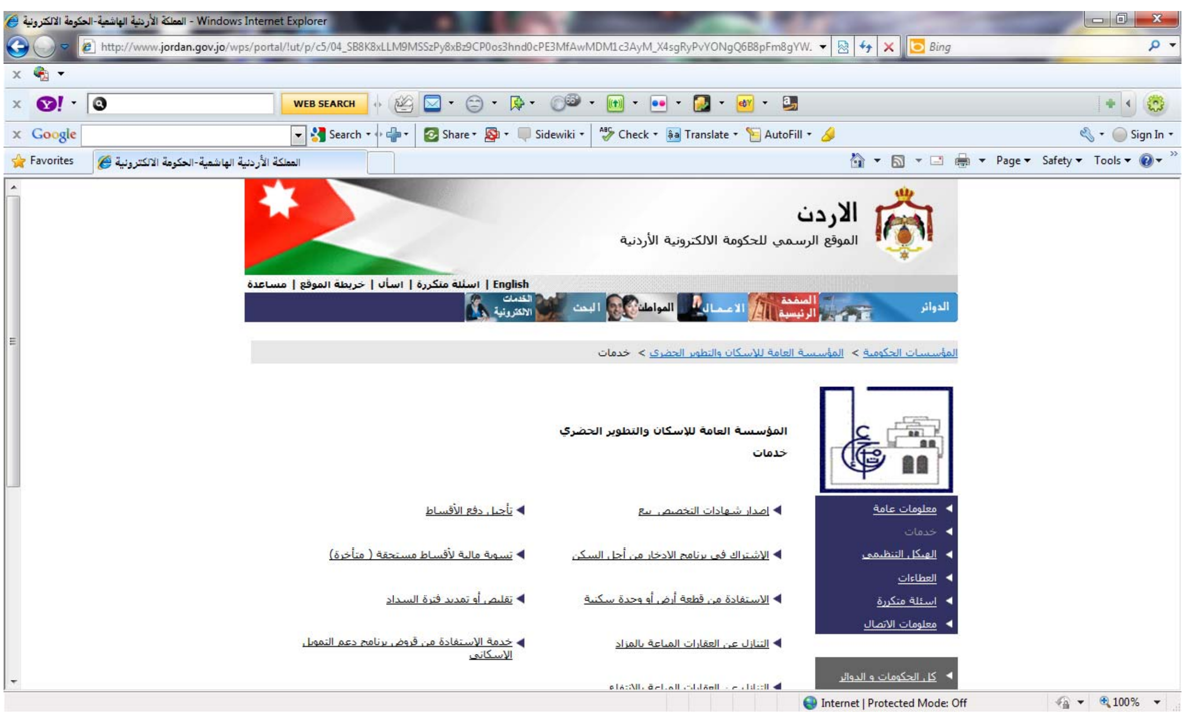
مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني



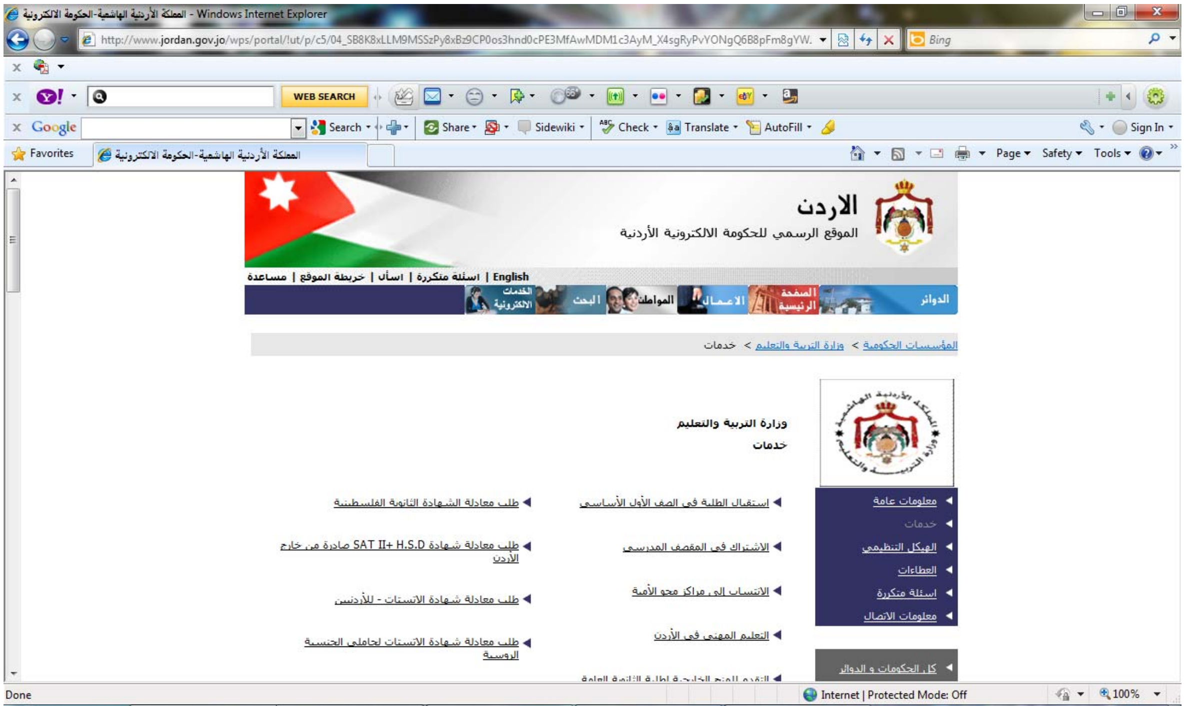
دائرة الأراضي والمساحة



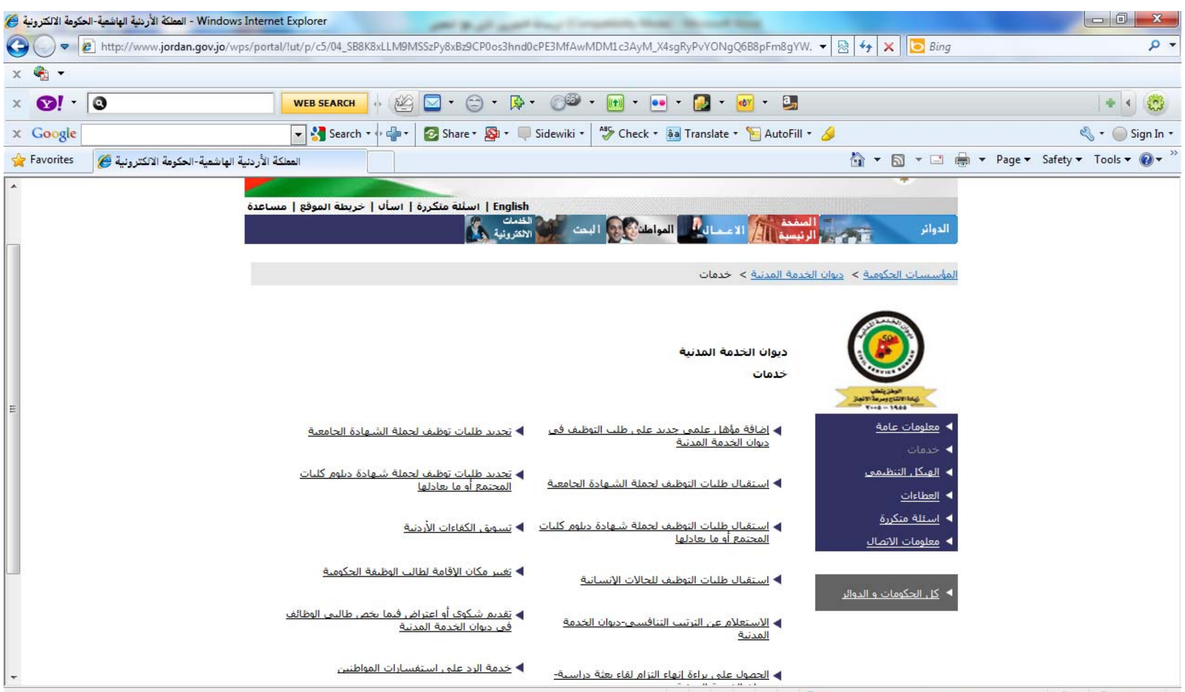
المؤسسة العامة للإسكان والتطوير الحضري



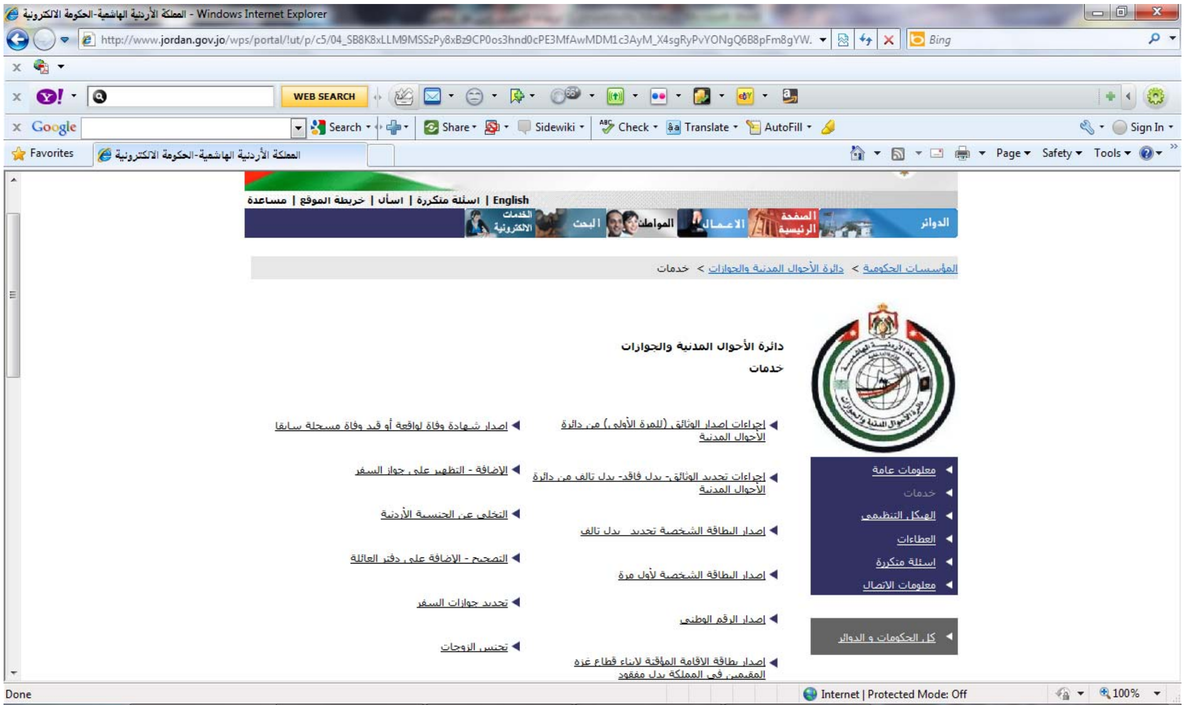
وزارة التربية والتعليم



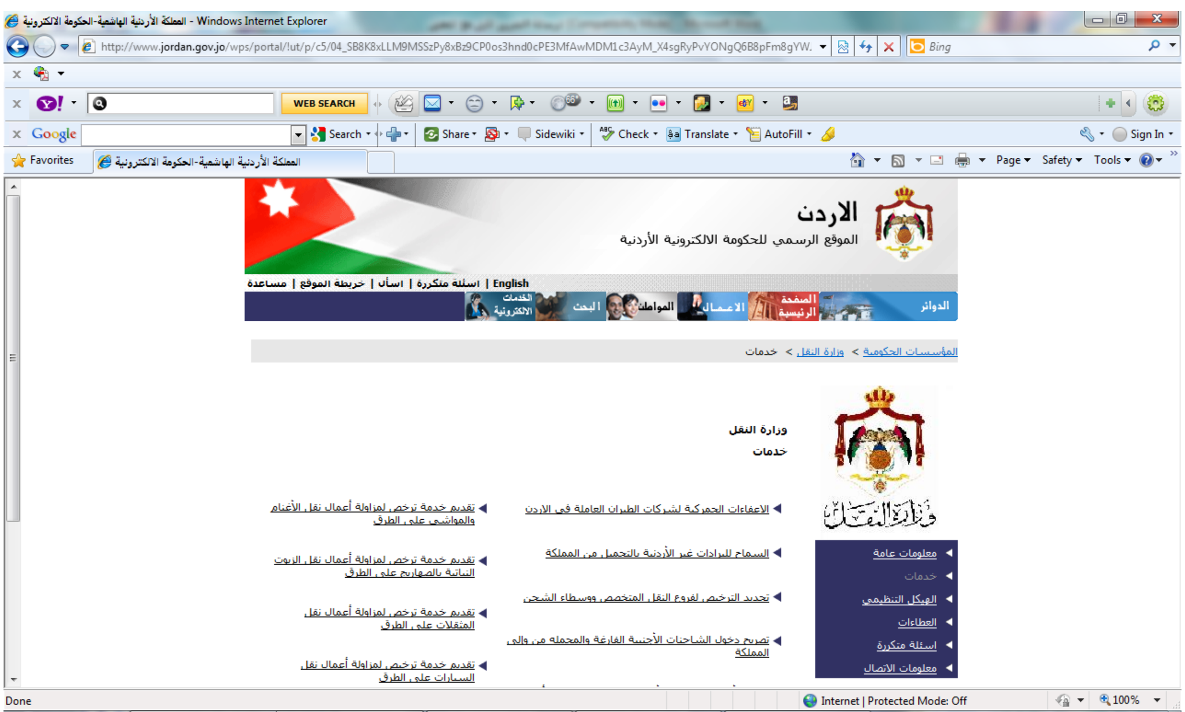
ديوان الخدمة المدنية



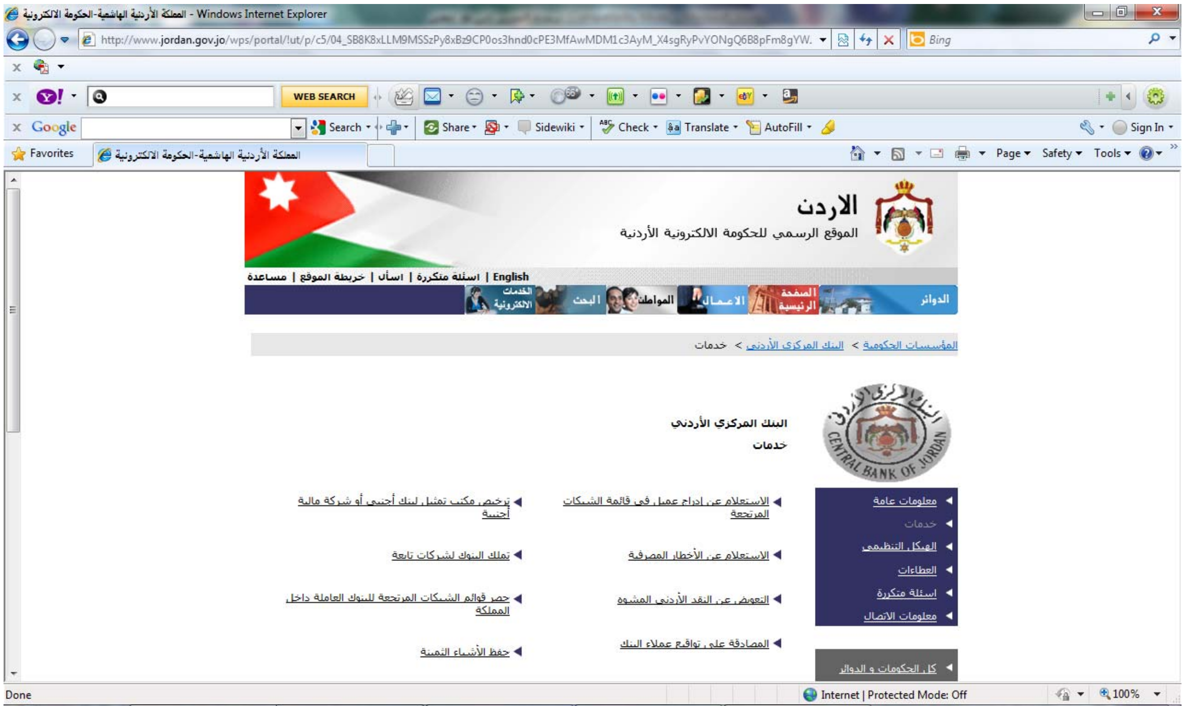
دائرة الأحوال المدنية والجوازات



وزارة النقل



البنك المركزي



مؤسسة التدريب المهني



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

